



**REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

# **INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO 2020**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Primer Semestre 2020**

**Santo Domingo D. N.  
Julio / 2020**



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### Misión

Elevar los niveles de eficiencia y eficacia de la Administración Pública, para contribuir a la mejora continua de los servicios públicos y satisfacción de los ciudadanos, a través de la Profesionalización y el Fortalecimiento Institucional.

### Visión

Ser reconocido como Órgano Rector de la Administración Pública, por nuestros aportes a la profesionalización del empleo público, el fortalecimiento institucional y el impulso de la mejora continua de los servicios.

### Valores

1. **Vocación de servicio:** Estamos comprometidos, con dedicación, esmero, calidez y equidad, para la satisfacción de nuestros usuarios.
2. **Transparencia:** Rendimos cuentas de nuestro accionar a la ciudadanía, abiertos siempre al escrutinio público.
3. **Responsabilidad:** Asumimos el cumplimiento de nuestras atribuciones y deberes institucionales, entregando servicios y productos de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.
4. **Integridad:** Somos y actuamos con honradez, rectitud y transparencia, valorando la convivencia con los demás y con una actitud consecuente con los principios que profesamos.
5. **Calidad:** Impulsamos el establecimiento de una Cultura de Calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, a fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los ciudadanos-clientes del Sector Público Dominicano.

### Política de Calidad

El MAP se compromete con los ciudadanos, las instituciones y los servidores públicos y demás partes interesadas a impulsar la satisfacción de sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos una cultura de calidad basada en principios de liderazgo, gestión de las personas y mejora continua por medio de la autoevaluación con el Modelo CAF y de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, bajo lineamientos de las Normas ISO 9001:2015 y UNE 93200 para mejorar continuamente nuestro rendimiento organizacional, en cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, otros requisitos legales y reglamentarios aplicables, tanto en nuestro contexto interno como externo.

## II. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Administración Pública (MAP), como Órgano Rector en materia de Gestión Humana, Fortalecimiento Institucional y la Calidad en las Instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, así como en los Municipios o Gobiernos Locales, ha adoptado la práctica de programar y evaluar sus ejecutorias mediante la Planeación Estratégica enfocada al logro de sus objetivos.

El Plan Estratégico Institucional MAP 2016-2020, está estructurado en base a cuatro (4) Ejes Estratégicos: Fortalecimiento Institucional; Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos; Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud; así como el Eje de Función Pública.

El presente Informe del POA mide el nivel de cumplimiento de los objetivos, metas y productos logrados durante el primer semestre del año 2020. El nivel de ejecución del Plan Operativo ha sido determinado a través del Sistema de Control de Gestión (SCG), cuya finalidad de implementación es la elaboración, y seguimiento de dicho Plan, tomando en cuenta los parámetros definidos que determinan si un área ha logrado su objetivo y el porcentaje alcanzado en una escala que lleva los colores del semáforo, esto es, si el porcentaje está por debajo de 70% tendrá un color rojo, si el porcentaje está entre 70% y 85%, el color será amarillo y si el porcentaje está entre 86% y 120%, se presentará en color verde. Asimismo, se resaltan en color azul intenso los porcentajes alcanzados por encima de 120% y los responsables de estos resultados, deberán explicar las causas que incidieron, si hubo falla en la planificación o si fue por incidencias de factores externos a dicho plan.

El Ministerio concentró el mayor esfuerzo en fortalecer institucionalmente, tanto al Gobierno Central como diversos sectores del mismo: Salud, Sector Agua y Desarrollo de los Gobiernos Locales, con el objetivo de elevar los niveles de eficiencia y eficacia de la Administración Pública.

### III. EJECUCIÓN PLAN OPERATIVO

En el primer semestre del 2020 el **nivel de ejecución**, referente a las metas anuales, del Plan Operativo ha sido un **45%**. Esto debido a la capacidad de adaptación de las diferentes áreas y servidores del MAP frente a las dificultades laborales que trajo consigo el Covid-19, esta pandemia llega a nuestro país el 1 de marzo y el 19 del mismo mes, el Presidente de la República declara estado de emergencia, con esta medida dispone el cierre de algunas instituciones públicas e insta a trabajar de manera presencial con el personal mínimo las demás. A lo interno del MAP, el Ministro instruyó que se haga un uso intensivo de la tecnología para las orientaciones, asesorías y consultas que son brindadas a los demás organismos públicos. Esta medida trajo consigo la modificación de todas las actividades presenciales, las cuales, en su mayoría, pasaron a ser realizadas exitosamente bajo modalidad virtual.

En este primer semestre el Plan Operativo estuvo compuesto por 143 productos de los cuales 26 lograron superar el 70% de ejecución anual y que 18 productos han sido programados a iniciarse y ejecutarse en el segundo semestre del año.

Se destaca en este informe la contribución económica que ha recibido el Ministerio desde la Cooperación Internacional (Unión Europea y Banco Interamericano de Desarrollo), lo que ha facilitado el buen desarrollo de las actividades planificadas y extender las acciones de mejora en toda la Administración Pública con prioridad en los Ayuntamientos y en los Sectores Agua, Transporte y Salud.

A continuación, se presenta la ejecución del Plan Operativo por:

- A. [Ejes Estratégicos](#)
- B. [Objetivos Estratégicos](#)
- C. [Direcciones y Áreas](#)
- D. [Productos](#)

## A. EJES ESTRATÉGICOS

El Plan Operativo 2020 está estructurado bajo los lineamientos del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, este está compuesto por los Ejes; Fortalecimiento Institucional; Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos; Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud; y Función Pública.

La siguiente tabla muestra, en valores porcentuales, el nivel de ejecución del 2do trimestre y el acumulado anual de cada Eje Estratégico.

Ejes Estratégicos	% 2do trimestre	% Año
01 – Fortalecimiento Institucional	88%	46%
02 – Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos	41%	45%
03 – Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	72%	39%
04 – Función Pública	78%	58%
<b>Total</b>	<b>69%</b>	<b>45%</b>

Fuente de Datos: Sistema de Control de Gestión

En esta se puede apreciar como el Eje 01, *Fortalecimiento Institucional*, alcanza un 88% en el 2do trimestre, esto se debe a que este eje está compuesto en su mayoría por áreas de apoyo, lo que facilitó una mejor adaptación al teletrabajo y demás actividades en medio del estado de emergencia que generó la pandemia del Covid-19, mientras que el Eje 03, *Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud*, alcanzó un 39% en el acumulativo anual, esto debido a la posposición de las elecciones municipales de febrero y al impacto generado por la pandemia en la respuesta de los servidores públicos en los hospitales.

A continuación, se muestra una tabla que contiene la cantidad de productos por Ejes Estratégicos, mostrando también la cantidad total de logrados, no logrados y no iniciados.

Ejes Estratégicos	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%
01 – Fortalecimiento Institucional	65	60	5	10
02 – Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos	32	27	5	4
03 – Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	22	16	6	2
04 – Función Pública	24	22	2	10
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>26</b>

Fuente de Datos: Sistema de Control de Gestión

## B. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Operativo 2020 se compone de 7 Objetivo Estratégicos. Estos se exponen junto al nivel de ejecución de sus metas en la siguiente tabla.

Ejes Estratégicos / Objetivos	% 2do trimestre	% Anual
<b>Eje 01: Fortalecimiento Institucional</b>	<b>88%</b>	<b>46%</b>
0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	93%	44%
0102 - Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP, mediante la implementación y/o fortalecimiento de un conjunto de estrategias de gestión y desarrollo institucional.	84%	48%
<b>Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos</b>	<b>41%</b>	<b>45%</b>
0201 - Impulsar la implementación de Modelos de Calidad, los Premios Nacionales a la Calidad, la Innovación, la gestión efectiva de la prestación de los servicios y la vinculación ciudadana en el monitoreo de los mismos.	76%	43%
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	6%	46%
<b>Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud</b>	<b>72%</b>	<b>39%</b>
0301 - Contribuir al fortalecimiento institucional municipal mediante la implementación de acciones y mecanismos que tiendan a mejorar las condiciones y buenas prácticas de gestión en los Ayuntamientos, implementando la Política de Reforma y Modernización Municipal.	67%	30%
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	78%	47%
<b>Eje 04: Función Pública</b>	<b>78%</b>	<b>58%</b>
0401 - Desarrollar y consolidar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la profesionalización de la Administración Pública, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.	78%	58%
<b>Total general</b>	<b>69%</b>	<b>45%</b>

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

La tabla anterior nos muestra que el Objetivo Estratégico 0201, *Impulsar la implementación de Modelos de Calidad, los Premios Nacionales a la Calidad, la Innovación, la gestión efectiva de la prestación de los servicios y la*

*vinculación ciudadana en el monitoreo de los mismos*, solo logro un 6% de avance, debido a que está conformado por 3 productos, de los cuales 1 programado para el trimestre, perteneciente a una misma área y esta concentro sus esfuerzos otros productos planificados dentro del trimestre. Mientras que el Objetivo Estratégico 0401, *Desarrollar y consolidar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la profesionalización de la Administración Pública, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía*, alcanzó 58% en el acumulativo anual, esto al gran interés en los clientes externos en los productos que incorporan este objetivo.

A continuación, se presenta una matriz que contiene la cantidad de productos por Ejes y Objetivos Estratégicos, mostrando también la cantidad total de logrados, no logrados y no iniciados.

Ejes Estratégicos / Objetivos	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%
<b>Eje 01: Fortalecimiento Institucional</b>	65	60	5	10	55
0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	10	10	0	2	8
0102 - Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP, mediante la implementación y/o fortalecimiento de un conjunto de estrategias de gestión y desarrollo institucional.	55	50	5	8	47
<b>Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos</b>	32	27	5	4	28
0201 - Impulsar la implementación de Modelos de Calidad, los Premios Nacionales a la Calidad, la Innovación, la gestión efectiva de la prestación de los servicios y la vinculación ciudadana en el monitoreo de los mismos.	29	25	4	3	26
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	3	2	1	1	2
<b>Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud</b>	22	16	6	2	20
0301 - Contribuir al fortalecimiento institucional municipal mediante la implementación de acciones y mecanismos que tiendan a mejorar las condiciones y buenas prácticas de gestión en los Ayuntamientos, implementando la Política de Reforma y Modernización Municipal.	14	9	5	0	14
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	8	7	1	2	6
<b>Eje 04: Función Pública</b>	24	22	2	10	14
0401 - Desarrollar y consolidar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la profesionalización de la Administración Pública, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.	24	22	2	10	14
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>117</b>

Fuente de Datos: Sistema de Control de Gestión

## C. DIRECCIONES Y ÁREAS

La ejecución del Plan Operativo 2020 estuvo a cargo de 20 Direcciones, 3 Departamentos y 2 Oficinas. La tabla, que se presenta a continuación, contiene el nivel de ejecución de las direcciones, departamentos, oficinas y comité:

Áreas	% 2do trimestre	% Año
Departamento de Comunicaciones	71%	42%
Departamento de Relaciones Internacionales	92%	63%
Departamento Jurídico	75%	100%
Dirección Administrativa y Financiera	95%	46%
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	142%	38%
Dirección de Diseño Organizacional	73%	45%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	5%	24%
Dirección de Gestión de Cambio	118%	43%
Dirección de Gestión de la Innovación	290%	69%
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	76%	35%
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	79%	53%
Dirección de Gestión y Ciudadanía	95%	44%
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	109%	17%
Dirección de Planificación y Desarrollo	89%	40%
Dirección de Reclutamiento y Selección	41%	16%
Dirección de Recursos Humanos	93%	40%
Dirección de Relaciones Laborales	89%	83%
Dirección de Simplificación de Trámites	77%	49%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	90%	48%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	102%	47%
Dirección Gestión de Calidad Interna	86%	43%
Dirección Sistemas de Carrera	88%	31%
Director (a) de Gabinete Ministerial	200%	50%
Oficina de Acceso a la Información	81%	41%
Oficina Regional Norte (Santiago)	72%	39%
<b>Total General</b>	<b>69%</b>	<b>45%</b>

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

Al ver la tabla anterior se puede apreciar que el nivel de ejecución en el 2do trimestre ha estado por debajo del 70% para la Dirección de Reclutamiento y Selección, y la Dirección de Evaluación Desempeño Laboral, esto se debe a que la mitad de los productos de estas dos (2) áreas están dirigidos a los gobiernos locales y hospitales. Así mismo, debido a la posposición de las elecciones municipales alguno de los productos dirigidos a fortalecer los equipos de RR.HH. se vieron afectados ya que las alcaldías tuvieron menos tiempo para preparar la transición, a esto se le suma además que dentro del estado de emergencia se ordenó laboral con el mínimo de empleados. Y para el caso de los Hospitales, también ha sido un reto debido a que están ocupados combatiendo la crisis sanitaria que ha desatado la pandemia.

También la tabla anterior, muestra dos (2) áreas (Departamento Jurídico y Dirección de Relaciones Laborales) que han sobrepasado un 80% de ejecución anual, motivado a que algunos productos han recibido un gran interés por lo que han logrado realizar más de lo planificado.

La siguiente matriz muestra la cantidad de productos por Dirección, Departamento, Oficina y Comité, mostrando también la cantidad total de logrados, no logrados y no iniciados.

Direcciones	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%
Departamento de Comunicaciones	6	6	0	0
Departamento de Relaciones Internacionales	4	4	0	2
Departamento Jurídico	4	3	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	7	7	0	0
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	9	8	1	2
Dirección de Diseño Organizacional	6	6	0	1
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	3	3	0	0
Dirección de Gestión de Cambio	6	5	1	2
Dirección de Gestión de la Innovación	1	1	0	0
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	4	4	0	0
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	5	5	0	1
Dirección de Gestión y Ciudadanía	3	3	0	0
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	7	3	4	0
Dirección de Planificación y Desarrollo	9	5	4	3
Dirección de Reclutamiento y Selección	5	2	3	1
Dirección de Recursos Humanos	10	10	0	2
Dirección de Relaciones Laborales	8	8	0	4
Dirección de Simplificación de Trámites	7	6	1	2
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	5	5	0	0
Dirección Evaluación Gestión Institucional	9	9	0	1
Dirección Gestión de Calidad Interna	7	7	0	0
Dirección Sistemas de Carrera	9	6	3	4
Director (a) de Gabinete Ministerial	2	2	0	0
Oficina de Acceso a la Información	3	3	0	0
Oficina Regional Norte (Santiago)	4	4	0	0
<b>Total General</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>26</b>

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

A continuación, se muestra una tabla que contiene la cantidad de productos por Ejes, Objetivos, Dirección, Departamento, Oficina y Comité, mostrando también la cantidad total de logrados, no logrados y no iniciados.



Ejes Estratégicos / Objetivos / Direcciones y Áreas	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%
<b>Eje 01: Fortalecimiento Institucional</b>	<b>65</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Dirección de Diseño Organizacional	6	6	0	1
Dirección de Gestión de Cambio	4	4	0	1
<b>0102 - Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP, mediante la implementación y/o fortalecimiento de un conjunto de estrategias de gestión y desarrollo institucional.</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Departamento de Comunicaciones	6	6	0	0
Departamento de Relaciones Internacionales	4	4	0	2
Departamento Jurídico	4	3	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	7	7	0	0
Dirección de Planificación y Desarrollo	9	5	4	3
Dirección de Recursos Humanos	10	10	0	2
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	4	4	0	0
Dirección Gestión de Calidad Interna	7	7	0	0
Director (a) de Gabinete Ministerial	1	1	0	0
Oficina de Acceso a la Información	3	3	0	0
<b>Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>0201 - Impulsar la implementación de Modelos de Calidad, los Premios Nacionales a la Calidad, la Innovación, la gestión efectiva de la prestación de los servicios y la vinculación ciudadana en el monitoreo de los mismos.</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Dirección de Gestión de la Innovación	1	1	0	0
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	5	5	0	1
Dirección de Gestión y Ciudadanía	3	3	0	0
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	7	3	4	0
Dirección de Simplificación de Trámites	4	4	0	1
Dirección Evaluación Gestión Institucional	7	7	0	1
Oficina Regional Norte (Santiago)	2	2	0	0
<b>0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Dirección de Simplificación de Trámites	3	2	1	1
<b>Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>0301 - Contribuir al fortalecimiento institucional municipal mediante la implementación de acciones y mecanismos que tiendan a mejorar las condiciones y buenas prácticas de gestión en los Ayuntamientos,</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

<b>implementando la Política de Reforma y Modernización Municipal.</b>				
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	2	1	1	0
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	0
Dirección de Gestión de Cambio	1	0	1	0
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	4	4	0	0
Dirección de Reclutamiento y Selección	2	0	2	0
Dirección de Relaciones Laborales	1	1	0	0
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	1	1	0	0
Dirección Evaluación Gestión Institucional	1	1	0	0
Dirección Sistemas de Carrera	1	0	1	0
<b>0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	1	1	0	0
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	0
Dirección de Gestión de Cambio	1	1	0	1
Dirección de Relaciones Laborales	1	1	0	1
Dirección Evaluación Gestión Institucional	1	1	0	0
Dirección Sistemas de Carrera	1	0	1	0
Director (a) de Gabinete Ministerial	1	1	0	0
Oficina Regional Norte (Santiago)	1	1	0	0
<b>Eje 0: Función Pública</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>0401 - Desarrollar y consolidar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la profesionalización de la Administración Pública, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	6	6	0	2
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	0
Dirección de Reclutamiento y Selección	3	2	1	1
Dirección de Relaciones Laborales	6	6	0	3
Dirección Sistemas de Carrera	7	6	1	4
Oficina Regional Norte (Santiago)	1	1	0	0
<b>Total General</b>	<b>143</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>26</b>

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

## D. PRODUCTOS

La siguiente matriz expone el nivel de ejecución de los productos por Ejes, Objetivos, Dirección, Departamento, Oficina y Comité:

Ejes Estratégicos / Objetivos / Direcciones/ Productos	% 2do trimestre	% año
<b>Eje 01: Fortalecimiento Institucional</b>	<b>88%</b>	<b>46%</b>
<b>0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.</b>	<b>93%</b>	<b>44%</b>
<b>Dirección de Diseño Organizacional</b>	<b>73%</b>	<b>45%</b>
01020101 - Estructuras Organizativas Racionalizadas y Presentadas para su Aprobación	89%	46%
01020106 - Estructuras Organizativas de Ayuntamientos y Juntas de Distrito Racionalizadas y...	0%	24%
01020108 - Propuestas de Reformas Sectoriales en la Administración Pública	83%	75%
01020109 - Estructuras Organizativas de Hospitales Priorizados Racionalizados y Presentadas...	111%	68%
01020110 - Manuales de organización y funciones aprobados	67%	46%
01020111 - Apoyo DDO a la Gestión de la Calidad de los Servicios de la Adm. Pública	17%	13%
<b>Dirección de Gestión de Cambio</b>	<b>123%</b>	<b>42%</b>
01020202 - Instituciones con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas.	167%	34%
01020203 - Capacitación sobre Gestión del Cambio correspondiente a las Mesas de Reformas...	100%	40%
01020204 - Implementación del Banco de Conocimiento para la Administración Pública (en ..	175%	71%
01020205 - Apoyo de la Dirección de Gestión del Cambio a la Calidad de los Servicios de la...	50%	25%
<b>0102 - Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP, mediante la implementación y/o fortalecimiento de un conjunto de estrategias de gestión y desarrollo institucional.</b>	<b>84%</b>	<b>48%</b>
<b>Departamento de Comunicaciones</b>	<b>71%</b>	<b>42%</b>
01030631 - Diseñar y/o implementar planes de comunicación institucionales.	87%	25%
01030633 - Prensa y Relaciones Públicas	31%	44%
01030634 - Publicaciones institucionales	58%	35%
01030635 - Publicidad institucional	67%	67%
01030636 - Apoyo a la organización de eventos institucionales	98%	30%
01030637 - Apoyo del DCO a la gestión de la calidad de los servicios en la Administración P...	83%	50%
<b>Departamento de Relaciones Internacionales</b>	<b>92%</b>	<b>63%</b>
01030853 - Relaciones fortalecidas con los organismos internacionales asociados	93%	39%
01030854 - Promover la participación en los programas académicos y eventos que generen la ...	96%	100%
01030855 - Apoyo a la Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades y expectativas de los...	80%	40%
01030856 - Ejecutados los Proyectos de Apoyo presupuestario sectorial del Programa de C...	100%	75%
<b>Departamento Jurídico</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>
01030449 - Elaboración y revisión técnica de anteproyectos de normativas relativos a la fun...	0%	300%
01030450 - Elaboración de las Resoluciones emitidas por el Ministerio.	68%	46%

01030451 - Elaboración, revisión y registro de Contratos, Adendas y Renovaciones suscritos...	82%	54%
01030452 - Apoyo del Departamento Jurídico a la Gestión de la Calidad de los Servicios en l...	0%	0%
<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>	<b>95%</b>	<b>46%</b>
01030414 - Gestión Administrativa y Financiera	100%	50%
01030415 - Gestión Presupuestaria del MAP	83%	44%
01030416 - Gestión de Contabilidad del MAP	100%	50%
01030417 - Gestión de Compras y Contrataciones del MAP	89%	42%
01030418 - Apoyo de la DAF en la Gestión de la Calidad	0%	25%
01030519 - Gestión de los Servicios Generales del MAP	100%	50%
01030520 - Gestión de Correspondencia y Archivo del MAP	100%	50%
<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>89%</b>	<b>40%</b>
01030104 - Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo MAP-2020	96%	55%
01030105 - Elaboración de informes sobre las ejecutorias del Ministerio para los Órganos Re...	93%	78%
01030106 - Elaboración de la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas	0%	0%
01030107 - Apoyo de la DPD a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administración Pú...	0%	0%
01030108 - Revisión y Actualización de la Estructura Organizativa del MAP	0%	0%
01030110 - Documentación de Procedimientos del Ministerio	94%	100%
01030111 - Elaboración del Plan Estratégico 2020-2024	78%	100%
01030112 - Elaboración Matriz Costeo de Presupuesto, Plan de Compras 2021	84%	25%
01030121 - Elaboración del Plan Operativo 2021	0%	0%
<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	<b>93%</b>	<b>40%</b>
01030239 - Reclutamiento y Selección para dotar a las áreas del MAP del personal idóneo con...	117%	51%
01030240 - Registro y Control de Personal del Ministerio	76%	40%
01030241 - Diseño y ejecución de un Plan de Capacitación, que coadyuven en el desempeño ...	42%	38%
01030242 - Evaluación del Desempeño del Personal	75%	75%
01030243 - Actualización del Manual de Descripción de Cargos con enfoque de igualdad de gé...	71%	41%
01030244 - Actualización de la Escala Salarial del MAP con enfoque de igualdad de género.	67%	45%
01030247 - Apoyo de la Dirección de RR.HH. a la Gestión de Calidad	78%	24%
01030545 - Prevención de Salud y Seguridad en el Trabajo	273%	125%
01030546 - Desarrollo de Actividades para Mejora del Clima Laboral.	63%	45%
01030748 - Programa de Gestión Medioambiental	67%	13%
<b>Dirección de Tecnología de Información y Comunicación</b>	<b>88%</b>	<b>48%</b>
01030357 - Infraestructura Tecnológica del MAP dimensionada acorde con las necesidades de ...	100%	56%
01030358 - Procesos del MAP Automatizados y Servicios Interactivos y Transaccionales Ofr...	100%	50%
01030359 - Apoyo de DTI a la Gestión de la Calidad en la Administración Pública.	50%	30%
01030360 - SASP implementado en el Gobierno Central y Organismos Descentralizados.	100%	56%
<b>Dirección Gestión de Calidad Interna</b>	<b>86%</b>	<b>43%</b>
01030122 - Mantener el SGC conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015	94%	46%
01030124 - Seguimiento a la Gestión Institucional de Atención a Usuario (Internos y Externo...	87%	28%

01030126 - Mantener la Certificación de la Carta Compromiso bajo la Norma UNE-93200:2008	100%	44%
01030127 - Seguimiento Plan de Mejora Institucional y Actualización del autodiagnóstico MA...	89%	58%
01030128 - Coordinación y Entrega del Premio Institucional a las Mejores Prácticas	78%	50%
01030129 - Aportes a la Gestión de Calidad de la Administración Pública	78%	33%
01030130 - Revisión y actualización de los servicios del Ministerio	75%	44%
<b>Director (a) de Gabinete Ministerial</b>	<b>200%</b>	<b>50%</b>
01030261 - Coordinación y documentación de las reuniones del Gabinete Ministerial.	200%	50%
<b>Oficina de Acceso a la Información</b>	<b>81%</b>	<b>41%</b>
01030601 - Suministrar información de la gestión institucional a interesados que soliciten....	100%	55%
01030602 - Actualización del Portal Estandarizado de Transparencia del MAP, garantizando el...	100%	50%
01030603 - Apoyo de la OAI en la gestión de calidad de los servicios en la Administración P...	42%	19%
<b>Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos</b>	<b>95%</b>	<b>41%</b>
<b>0201 - Impulsar la implementación de Modelos de Calidad, los Premios Nacionales a la Calidad, la Innovación, la gestión efectiva de la prestación de los servicios y la vinculación ciudadana en el monitoreo de los mismos.</b>	<b>98%</b>	<b>41%</b>
<b>Dirección de Gestión de la Innovación</b>	<b>290%</b>	<b>69%</b>
02010715 - Coordinar el uso de los salones del Centro de Acceso a la Información para reali...	290%	69%
<b>Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad</b>	<b>79%</b>	<b>53%</b>
02010331 - Coordinación proceso Premio Nacional a la Calidad XVI versión	76%	46%
02010332 - Revisión y mejora del SGP	83%	50%
02010333 - Capacitaciones a todos los involucrados en el proceso del PPC y PNC	78%	58%
02010335 - Entrega reconocimiento ODS	78%	25%
02010336 - Apoyo y colaboración a la gestión del Premio a la Calidad del Sector Público de...	78%	83%
<b>Dirección de Gestión y Ciudadanía</b>	<b>95%</b>	<b>44%</b>
02010612 - Desarrollo y Gestión del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Pú...	113%	49%
02010613 - Gestión de las Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la Transparencia en la A...	0%	61%
02010614 - Apoyo del VMSP a la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Administración...	76%	21%
<b>Dirección de Investigaciones en Administración Pública</b>	<b>109%</b>	<b>17%</b>
02010717 - Gestionar y donar bibliografías en temas de administración pública y derecho adm...	202%	39%
02010718 - Implementación del Centro de Documentación Virtual.	224%	62%
02010719 - Revista de Administración Pública.	10%	14%
02010720 - (VIM) Apoyar la calidad de los servicios en la Administración Pública.	0%	0%
02010721 - Red de innovadores del Sector Público.	0%	0%
02010724 - Concurso Generación de Propuestas Innovadoras.	0%	0%
02010741 - Estudio sobre el Teletrabajo en la Administración Pública	0%	0%
<b>Dirección de Simplificación de Trámites</b>	<b>97%</b>	<b>52%</b>
02010525 - Asistencias técnicas concluidas en la elaboración e implementación de las Cartas...	100%	75%
02010526 - Cartas Compromiso evaluadas	125%	51%
02010527 - Desarrollo sistema de evaluación para Cartas Compromiso	67%	50%
02010529 - Guía de Buenas Prácticas sobre Cartas Compromiso, versión 2020	0%	33%

<b>Dirección Evaluación Gestión Institucional</b>	<b>91%</b>	<b>47%</b>
02010101 - Semana de la Calidad.	67%	50%
02010102 - Entes y Órganos de la Administración Pública implementando el Modelo CAF para el...	175%	58%
02010138 - Apoyo de la DEGI en la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administración...	0%	8%
02010207 - Evaluación del Desempeño Institucional aplicada a Entes y Órganos de la Administr...	17%	25%
02010209 - Fortalecer el SISMAP.	89%	58%
02010239 - Apoyo de la DEGI al fortalecimiento para la aplicación de políticas transversales...	100%	50%
02010240 - Apoyo de la DEGI para la ejecución de los Concursos Públicos.	100%	80%
<b>Oficina Regional Norte (Santiago)</b>	<b>58%</b>	<b>36%</b>
02010310 - Reconocer y Premiar las Buenas Prácticas de Gestión de Calidad en las Entidades...	71%	46%
02010311 - Apoyo de la Regional Norte a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Admini...	44%	25%
<b>0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.</b>	<b>6%</b>	<b>46%</b>
<b>Dirección de Simplificación de Trámites</b>	<b>17%</b>	<b>46%</b>
02020101 - Trámites Simplificados.	17%	37%
02020102 - Benchlearning sobre Simplificación de Trámites	0%	0%
02020103 - Inclusión de temas relacionados a la Simplificación de Trámites en el Portal We...	0%	100%
<b>Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud</b>	<b>72%</b>	<b>39%</b>
<b>0301 - Contribuir al fortalecimiento institucional municipal mediante la implementación de acciones y mecanismos que tiendan a mejorar las condiciones y buenas prácticas de gestión en los Ayuntamientos, implementando la Política de Reforma y Modernización Municipal.</b>	<b>67%</b>	<b>30%</b>
<b>Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones</b>	<b>89%</b>	<b>21%</b>
03010216 - Manuales de Cargos conformados y/o validados en los Ayuntamientos	0%	0%
03010217 - Elaboración y/o Actualización del Manual General de Cargos Municipales	89%	42%
<b>Dirección de Evaluación Desempeño Laboral</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>
03010208 - Ayuntamientos y Distritos Municipales Capacitados en Evaluación del Desempeño	0%	7%
<b>Dirección de Gestión de Cambio</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
03010214 - Ayuntamientos con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas.	0%	0%
<b>Dirección de Gestión del Desarrollo Local</b>	<b>76%</b>	<b>35%</b>
03010104 - Documentos sustantivos revisados en el marco de la reforma municipal	83%	35%
03010205 - Coordinación y apoyo de actividades municipales en el marco del SISMAP Mun...	93%	46%
03010206 - Informes SISMAP Municipal	88%	41%
03010207 - Apoyo a la calidad de los servicios en la Administración Pública	42%	19%
<b>Dirección de Reclutamiento y Selección</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
03010209 - Equipos de Recursos Humanos de Ayuntamientos y Distritos Municipales capac...	0%	0%
03010210 - Asistencia Técnica a los Ayuntamientos y Distritos Municipales en la realización...	0%	0%
<b>Dirección de Relaciones Laborales</b>	<b>78%</b>	<b>63%</b>
03010211 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de Recur...	78%	63%
<b>Dirección de Tecnología de Información y Comunicación</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>
03010213 - Instituciones Municipales transmitiendo datos de RRHH y Nómina al MAP para co...	100%	50%

<b>Dirección Evaluación Gestión Institucional</b>	<b>144%</b>	<b>53%</b>
03010201 - Entidades Municipales implementando el Modelo CAF y Planes de Mejoras.	144%	53%
<b>Dirección Sistemas de Carrera</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
03010202 - Directivos y servidores de Ayuntamientos sensibilizados sobre la aplicación de l...	0%	0%
<b>0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.</b>	<b>78%</b>	<b>47%</b>
<b>Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>
03020110 - Fortalecer las Oficinas de Recursos Humanos a través de la aplicación de Diagnós...	0%	10%
<b>Dirección de Evaluación Desempeño Laboral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>
03020107 - Ofrecer Asistencia Técnica en Evaluación del Desempeño por Resultados y Com...	0%	25%
<b>Dirección de Gestión de Cambio</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>
03020109 - Hospitales con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas.	100%	71%
<b>Dirección de Relaciones Laborales</b>	<b>100%</b>	<b>104%</b>
03020108 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de Recu...	100%	104%
<b>Dirección Evaluación Gestión Institucional</b>	<b>122%</b>	<b>63%</b>
03020101 - Implementación del Modelo CAF y elaboración de Planes de Mejora en Hospitales...	122%	63%
<b>Dirección Sistemas de Carrera</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
03020102 - Directivos y Servidores de Hospitales sensibilizados sobre la aplicación de la L...	0%	0%
<b>Director (a) de Gabinete Ministerial</b>	<b>200%</b>	<b>50%</b>
03020111 - Dar seguimiento a los trabajos del MAP en los Hospitales priorizados desde el De...	200%	50%
<b>Oficina Regional Norte (Santiago)</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>
03020104 - Seguimiento a los Hospitales Priorizados asignados a la Oficina Regional Norte.	100%	50%
<b>Eje 04: Función Pública</b>	<b>78%</b>	<b>58%</b>
<b>0401 - Desarrollar y consolidar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la profesionalización de la Administración Pública, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</b>	<b>78%</b>	<b>58%</b>
<b>Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones</b>	<b>152%</b>	<b>63%</b>
04010121 - Planificación de RRHH implementada en las instituciones	383%	135%
04010122 - Fortalecer las Oficinas de Recursos Humanos a través de la aplicación de Diagnós...	0%	17%
04010123 - Manuales de Cargos revisados y/o elaborados de la Administración General	90%	46%
04010124 - Asesoría a las instituciones en materia salarial	101%	62%
04010125 - Apoyo de la DATR a la Gestión de la Calidad en la Administración Pública	92%	39%
04010126 - Escalas Salariales validadas y/o aprobadas para las instituciones de la Administ...	97%	76%
<b>Dirección de Evaluación Desempeño Laboral</b>	<b>16%</b>	<b>52%</b>
04010113 - Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias implementada en las in...	16%	52%
<b>Dirección de Reclutamiento y Selección</b>	<b>62%</b>	<b>35%</b>
04010111 - Equipos de Recursos Humanos Capacitados en Reclutamiento y Selección	0%	0%
04010112 - Asistencia Técnica a las Instituciones en la realización de Concursos Públicos	79%	86%
04010114 - Apoyo de la DIRSED a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administración...	44%	21%
<b>Dirección de Relaciones Laborales</b>	<b>89%</b>	<b>78%</b>
04010115 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de Recur...	128%	51%

04010116 - Capacitación y Difusión de las Normas y Procedimientos Laborales en las Instituc...	100%	79%
04010117 - Manejo y Resolución de Conflictos Laborales en las Instituciones del Estado.	83%	40%
04010118 - Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administraci...	78%	98%
04010119 - Asociación de Servidores Públicos formadas en las Instituciones del Estado y Reg...	89%	167%
04010120 - Apoyo de DIRELAB a la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Administraci...	53%	32%
<b>Dirección Sistemas de Carrera</b>	<b>88%</b>	<b>52%</b>
04010101 - Realizar diagnósticos institucionales en entes y órganos sobre la gestión de ca...	0%	82%
04010102 - Directivos y servidores de entes y órganos sensibilizados sobre la aplicación de...	90%	81%
04010103 - Fortalecimiento de las Áreas de Recursos Humanos sobre la gestión de Carrera.	0%	0%
04010104 - Incorporar servidores a Carrera Administrativa vía Concurso Público	113%	82%
04010105 - Servidores galardonados con Medalla al Mérito.	0%	3%
04010106 - Elaboración de Reglamento para el avance en la Carrera	67%	83%
04010109 - Apoyo de la DSC a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administración Pú...	83%	34%
<b>Oficina Regional Norte (Santiago)</b>	<b>73%</b>	<b>31%</b>
04010110 - Dar respuestas a las solicitudes de Cálculos y Reclamaciones Laborales de los Us...	73%	31%
<b>Total General</b>	<b>69%</b>	<b>45%</b>

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

#### IV. PRINCIPALES PRODUCTOS POR AREAS

A continuación, se hace una relación de los principales productos de las distintas unidades que se destacan en este Plan Operativo 2020:

##### - Departamento de Comunicaciones

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **42%** y sus productos más destacados han sido:

- **Publicaciones Institucionales**, este producto alcanzó un **44%** de nivel de ejecución de metas.
- **Publicidad Institucional**, este producto alcanzó un **67%** de nivel de ejecución de metas,

##### - Departamento de Relaciones Internacionales

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **63%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **50%**, esto debido a que 2 del total de 4 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.



Los productos más destacados han sido:

- **Relaciones fortalecidas con los organismos internacionales asociados**, este producto alcanzó un **39%** de nivel de ejecución de metas, en este primer semestre se han realizado 11 encuentros/reuniones con los organismos internacionales asociados, 7 de estas fueron realizadas en modalidad virtual debido al Covid-19.
- **Promover la participación en los programas académicos y eventos que generen la calidad y cualificación de los Servidores Públicos**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, debido a la apertura de los siguientes programas: Maestría en Alta Gestión Pública. MAP-PUCMM-ENA, Maestría en Gobierno y Gestión Pública MAP-UIM-UASD, Cursos Cortos de Educación Continua, entre otros.

#### - Departamento Jurídico

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **100%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **25%**, esto debido a que 1 del total de 4 sobrepasó el 70% del nivel de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Elaboración y Revisión Técnica de Anteproyectos de Normativas Relativos a la Función Pública, a ser emitidos por el MAP (Decretos, Convenios, Reglamentos, entre otros)**, este producto alcanzó un **300%** de nivel de ejecución de metas, debido a la elaboración de 2 Normativas que no se previeron en la planificación.
- **Elaboración, revisión y registro de Contratos, Adendas y Renovaciones suscritos por el MAP**, este producto alcanzó un **54%** de nivel de ejecución de metas, debido a la elaboración, revisión y registro de 86 contratos, adendas y renovaciones.

#### - Dirección Administrativa y Financiera

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **46%** y sus productos más destacados han sido:

- **Gestión Presupuestaria del MAP**, este producto alcanzó un **44%** de nivel de ejecución de metas, debido a que se logró ejecutar el **43%** del Presupuesto del Programa PARAP II, 47% del Presupuesto del MAP y un 0% del Programa PASCAL.
- **Gestión de Contabilidad del MAP**, este producto alcanzó un **50%** de nivel de ejecución de metas.

### - Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **38%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **22%**, esto debido a que 2 del total de 9 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Planificación de Recursos Humanos implementada en las Instituciones**, este producto alcanzó un **135%** de nivel de ejecución de metas debido a la implementación de la Planificación de RR.HH. en 88 instituciones de la Administración Central.
- **Manuales de Cargos Revisados y/o elaborados en la Administración General**, este producto alcanzó un **46%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación y validación de 8 manuales en las instituciones del Gobierno. Dentro de los cuales se encuentran: Museo de Historia Natural, IDECOOP, ONESVIE y INAP
- **Asesoría a las Instituciones en Materia Salarial**, este producto alcanzó un **62%** de nivel de ejecución de metas, debido a las 487 Asesorías en Materia Salarial.
- **Escalas Salariales validadas y/o aprobadas para las instituciones de la Administración Pública**, este producto alcanzó un **78%** de nivel de ejecución de metas, porque se aprobaron 14 escalas salariales a Instituciones Públicas. Dentro de las cuales se encuentran: OISOE, Unidad de Análisis Financiero, CORPHOTELS, y CONAVIHSIDA

### - Dirección de Diseño Organizacional

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **45%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **17%**, esto debido a que 1 del total de 7 sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Propuestas de Reformas Sectoriales en la Administración Pública**, este producto alcanzó un **75%** de nivel de ejecución de metas.
- **Estructuras Organizativas Racionalizadas y Presentadas para su Aprobación**, este producto alcanzó un **46%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación de 25 Estructuras Organizativas, correspondientes al Gobierno Central.
- **Estructuras Organizativas de Hospitales Priorizados Racionalizados y Presentadas para su Aprobación**, este producto alcanzó un **68%** de nivel de ejecución de metas. De este

producto se destaca la aprobación de 14 Estructuras Organizativas correspondientes a los hospitales. Dentro de los cuales se encuentran: Hospital Provincial Dr. Antonio Yapur Hedded, Hospital Municipal Licey al Medio, Centro de Gastroenterología Ciudad Sanitaria y Centro de Salud Integral Bella Vista.

- **Manuales de Organización y Funciones Aprobados**, este producto alcanzó un **46%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación de 27 manuales de Organización y Funciones. Dentro de los cuales se encuentran: CAASD, CONADIS, Dir. Gral. de Bellas Artes, DNCD, Archivo General de la Nación, ProIndustria, OPRET, Conaleche, Conapofa, y los ayuntamientos de Villa Bisonó, Duvergé, Pepillo Salcedo, Puñal, Las Terrenas, Guatapanal, Hato Viejo.

#### - **Dirección de Evaluación Desempeño Laboral**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **24%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **0%**, esto debido a que todos estuvieron por debajo del 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias implementada en las instituciones públicas**, este producto alcanzó un 52% de nivel de ejecución de metas, para ello se registraron los resultados de 115 instituciones en las cuales se evaluaron 129,000 servidores públicos fueron.

#### - **Dirección de Gestión de Cambio**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **43%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **33%**, esto debido a que 2 de 6 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Instituciones con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas**, este producto alcanzó un **34%** de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 17 Encuestas de Clima Laboral a las Instituciones del Sector Público. Dentro las cuales se encuentra: Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR), Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo limpio, Proconsumidor, FONPER y Superintendencia de Valores.

- **Hospitales con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas**, este producto alcanzó un **71%** de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 10 Encuestas de Clima Laboral a igual número de hospitales. De los cuales se encuentran; Hospital Gral. Regional Dr. Marcelino Velez, Hospital Salvador B. Goutier y Hospital Municipal Materno Infantil.

- **Dirección de Gestión de la Innovación**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **69%** y su único producto ha obtenido los siguientes resultados:

- **Coordinar el uso de los salones del Centro de Acceso a la Información para realizar: talleres, seminarios, reuniones, cursos, conferencias y acceso al Internet Lounge**, este producto alcanzó un **69%** de nivel de ejecución de metas, debido a que se capacitaron 1,528 servidores públicos en temas vinculados a la tecnología de la información y comunicación y administración pública.

- **Dirección de Gestión del Desarrollo Local**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **35%**, dentro de sus productos más destacados encontramos:

- **Documentos normativos sustantivos revisados en el marco de la Reforma Municipal**, este producto alcanzó un **35%** de nivel de ejecución de metas, debido a la actualización y publicación del Manual de Gestión Municipal 2020.
- **Coordinación y apoyo de actividades municipales en el marco del SISMAP Municipal**, este producto ha alcanzado un **46%** de nivel de ejecución de metas. Dentro de las actividades más importantes se encuentran: la propuesta con las acciones a desarrollar para impulsar y agilizar la implementación de la carrera administrativa municipal, y la realización de videos instructivos para capacitar las nuevas autoridades municipales.

- **Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **53%**, dentro de sus productos más destacados encontramos:

- ***Coordinación proceso Premio Nacional a la Calidad XVI versión***, este producto alcanzó un **46%** de nivel de ejecución de metas, hasta el momento 53 organizaciones han remitido su compromiso de postulación.
- ***Apoyo y colaboración a la gestión del Premio a la Calidad del Sector Público de la Provincia de Santiago (PPC)***, este producto alcanzó un **83%** de nivel de ejecución de metas

- **Dirección de Gestión y Ciudadanía**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **44%** y dentro de sus productos más destacados encontramos:

- ***Desarrollo y Gestión del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos***, este producto alcanzó un **49%** de nivel de ejecución de metas. Dentro de las actividades más relevantes están: el registro de 165 nuevos funcionarios y la realización de 3 encuestas virtuales sobre la satisfacción de los servicios públicos.

- **Dirección de Investigaciones en Administración Pública**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **17%** y su producto más destacado ha sido:

- ***Implementación del Centro de Documentación Virtual***, este producto alcanzó un **62%** de nivel de ejecución de metas, debido a la incorporación de 382 material bibliográfico en administración pública y en derecho administrativo.

## - Dirección de Planificación y Desarrollo

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **40%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **33%**, esto debido a que 3 del total de 9 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Documentación de Procedimientos del Ministerio**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas debido a que se han documentado 2 procedimientos.
- **Elaboración del Plan Estratégico 2020-2024**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas.
- **Elaboración Matriz Costeo de Presupuesto, Plan de Compras 2021**, este producto ha alcanzado un 25%. Entre las actividades más relevantes está la revisión de la Estructura Programática y la recolección de los Presupuestos correspondientes a cada área del Ministerio.

## - Dirección de Reclutamiento y Selección

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **16%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **25%**, esto debido a que 1 del total de 5 sobrepasó el 70% de ejecución anual.

El producto más destacado ha sido:

- **Asistencia Técnica a las Instituciones en la realización de Concursos Públicos**, este producto alcanzó un **86%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la asistencia en la realización de 41 Concursos Públicos que pretenden cubrir 140 plazas en Instituciones Públicas. Dentro de las cuales se encuentran: CEI-RD, CONANI, CAASD, DIGECOOM, DIGEIG, DIGEGA, DGP, INAP, INAPA, INAGUJA, INTRANT, MAPRE, MESCyT, MEM, MIREX, MSP, OPRET, PGR y TSS.

## - Dirección de Recursos Humanos

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **40%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **20%**, esto debido a que 2 del total de 10 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Diseño y ejecución de un Plan de Capacitación que coadyuven en el desempeño, servidores del MAP y Coordinación de pasantías para estudiantes**, este producto alcanzó un **38%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destacan la realización de 7 actividades de capacitación. Algunas de estas fueron: Curso de Ciencias de los datos, Curso de ortografía y redacción, Programa de gestión de equipos remotos e Inducción a la Administración Pública.
- **Prevención de Salud y Seguridad en el Trabajo**, este producto alcanzó un **125%** debido a la situación actual en temas de salud y seguridad (COVID-19). Cabe destacar las siguientes actividades: conformación equipos de trabajo y seguimiento, creación equipos de Inspectores, solicitud de los Equipos de Protección Personal (EPP) necesarios, así como los materiales de limpieza y desinfección.
- **Actualización del Manual de Descripción de Cargos con enfoque de igualdad de género**, este producto ha alcanzado un **41%**. Se ha estado analizando las tareas de cada puesto para determinar cuáles pueden hacerse vía remota y así como las competencias técnicas que esta nueva modalidad de trabajo requiere.

#### - **Dirección de Relaciones Laborales**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **83%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **50%**, esto debido a que 4 del total de 8 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de Recursos Humanos de los Entes y Organismos del Estado**, este producto alcanzó un **51%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la instalación y actualización del Software de Pago de Beneficios Laborales (RECLASOFT) en 4 instituciones y la realización de 7,542 cálculos, de los cuales 4,748 fueron femeninos y 3,064 masculinos.
- **Capacitación y Difusión de las Normas y Procedimientos Laborales en las Instituciones del Estado**, este producto alcanzó un **79%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la capacitación y orientación a 25 instituciones sobre la Ley No. 41-08 y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.
- **Manejo y Resolución de Conflictos Laborales en las Instituciones del Estado**, este producto alcanzó un **40%** de nivel de ejecución de metas. Dentro de las instituciones que

fueron trabajadas en este periodo se encuentran: IDAC, INFOTEP, OPTIC, OPRET, DGII, MINPRE, MIREX, IIBI, ONAMET y MICM.

- **Asociación de Servidores Públicos formadas en las Instituciones del Estado y Registradas en el Ministerio de Administración Pública**, este producto alcanzó un **167%** de nivel de ejecución de metas. Cabe señalar, que se registraron 8 Asociaciones de Servidores Públicos, entre las cuales se encuentran: Ministerio de Cultura, Unidad de Análisis Financiero, Ministerio de Energía y Minas, Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Monseñor Nouel y Consejo Nacional para el Cambio Climático.

#### - **Dirección de Simplificación de Trámites**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **49%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **29%**, esto debido a que 2 del total de 7 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Asistencias técnicas concluidas en la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso**, este producto ha alcanzado un **75%** de nivel de ejecución de metas al lograr darle asistencia técnica a un total de 61 instituciones interesadas en elaborar sus Cartas Compromiso, dentro de las cuales encontramos: Codopesca, Edenorte, Hospital Dr. Luis Espailat, Mercadon, Museo de Historia, Bellas Artes, Jardín Botánico, Consejo Estatal del Azúcar, Desarrollo Fronterizo, SIUBEN, Ministerio de la Juventud y ITSC.
- **Cartas Compromiso Evaluadas**, este producto alcanzó un **50%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la evaluación de 32 Cartas Compromisos. Entre las instituciones que fueron evaluadas están: Coraasan, CAPGEFI, Museo del Hombre y Servicio Geológico Nacional.
- **Trámites Simplificados**, este producto alcanzó un **37%** de nivel de ejecución de metas, debido a 22 Trámites Simplificados, dentro de los cuales se encuentran: Cambio de Nombre-COAAROM, Cancelación de Contrato-COAAROM, Convenio de Pago-COAAROM, Formalización de Contrato-COAAROM, Inspección por Alto Consumo-COAAROM, Reporte de Fuga o Avería-COAAROM, Acuerdo de Pago-CORAAMOCA, Análisis de Laboratorio-CORAAMOCA, Instalación de Acometida-CORAAMOCA, Reevaluación de Categoría de Usuario-CORAAMOCA, Solicitud de Contratos-CORAAMOCA, Quejas por Interrupción del Servicio-INAPA y Reclamación de Factura-INAPA.



## - Dirección de Tecnología de Información y Comunicación

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **48%** y sus productos más destacados han sido:

- **Procesos del MAP automatizados y servicios interactivos y transaccionales ofrecidos en línea**, este producto alcanzó un **50%** de nivel de ejecución de metas. Cabe destacar los trabajos de programación, testeo y puesta a punto de la versión base de la aplicación del Banco de Conocimiento de la Administración Pública, así como el mantenimiento a todas aplicaciones del ministerio (más de 25).
- **SASP Implementado en el Gobierno Central y Organismos Descentralizados**, este producto alcanzó un **56%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destacan los 2,507 Solicitudes de Soporte y Mantenimiento completadas dentro del plazo de los SLA realizada a las instituciones que están en el SASP en producción y la incorporación de 5 nuevas instituciones. Dentro de las instituciones incorporadas están: CORAAMOCA, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) y el Instituto Agrario Dominicano (IAD)

## - Dirección Evaluación Gestión Institucional

El nivel de ejecución de las metas anuales de esta Dirección ha sido un **47%** y sus productos más destacados han sido:

- **Semana de la Calidad**, este producto alcanzó un **50%** de nivel de ejecución de metas, debido a que se realizó la celebración de la XII Semana de la Calidad en donde se dieron a conocer los avances e innovaciones experimentados por la Administración Pública en Iberoamérica en los últimos 15 años. Quedan pendiente la organización para la versión XIII a realizarse en el 2021.
- **Entes y Órganos de la Administración Pública implementando el Modelo CAF para el Fortalecimiento de la Gestión y Mejora de los Servicios**, este producto alcanzó un **58%** de nivel de ejecución de metas, esto debido a que 10 instituciones ha sido asesoradas en la aplicación de Modelo CAF para el autodiagnóstico y 8 en la elaboración e implementación de Planes de Mejoras.
- **Evaluación del Desempeño Institucional aplicada a Entes y Órganos de la Administración Pública**, este producto alcanzó un **25%** de nivel de ejecución de metas producto de la firma de 5 acuerdos para aplicar la Evaluación de Desempeño Institucional y del levantamiento de la línea base de las instituciones a evaluar.

- **Entidades Municipales implementando el Modelo CAF y Planes de Mejora**, este producto alcanzó un **53%** de nivel de ejecución de metas al asesorar 7 ayuntamientos en la implementación del Modelo CAF y 4 en los Planes de Mejoras.
- **Implementación del Modelo CAF y Elaboración de Planes de Mejora en Hospitales Priorizados**, este producto alcanzó un **63%** de nivel de ejecución de metas, debido al asesoramiento de 6 hospitales en la implementación del Modelo CAF y 8 los Planes de Mejoras.

- **Dirección Gestión de Calidad Interna**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **43%** y sus productos más destacados han sido:

- **Mantener el SGC conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015**, este producto alcanzó un **46%** de nivel de ejecución de metas, dentro de las actividades más relevantes se encuentran; la elaboración de un nuevo Mapa de Procesos, la continuación de la revisión de los procedimientos para identificar riesgos y la realización de la Auditoría Externa vía Web.
- **Medición de Satisfacción de los Usuarios Internos y Externos**, este producto alcanzó un **28%** de nivel de ejecución de metas, una de las actividades más importantes en este producto es la implementación y seguimiento de un sistema de turno, este está en un 50% tan solo queda instalar un quiosco y el sistema de sonido para empezar a trabajar en el piloto con Relaciones Laborales en la entrega de sus productos.
- **Seguimiento Plan de Mejora Institucional y actualización del Autodiagnóstico MAP**, este producto alcanzó un **58%** de nivel de ejecución de metas, debido a que el Autodiagnóstico Institucional ha sido elaborado mientras que el Plan de Mejora está en proceso de revisión y adecuación.

- **Dirección Sistemas de Carrera**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **31%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **44%**, esto debido a que 4 del total de 9 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Realizar Diagnósticos Institucional en Entes y Órganos sobre la Gestión de Carrera**, este producto alcanzó un **82%** de nivel de ejecución de metas, para esto se realizaron 18

Diagnósticos sobre la Gestión de Carrera, en los cuales se identificaron 4,129 plazas concursables. Entre las instituciones que recibieron el diagnóstico están: Ministerio de Turismo, Tesorería Nacional, Administradores de Seguros Sociales, entre otras.

- **Directivos de Entes y Órganos sensibilizados sobre la aplicación de la Ley No. 41-08 de Función Pública**, este producto alcanzó un **81%** de nivel de ejecución de metas, en el primer semestre se han sensibilizados 547 directivos y servidores públicos.
- **Incorporar servidores a Carrera Administrativa vía Concurso Público**, este producto alcanzó un **82%** de nivel de ejecución de metas, debido a la incorporación de 198 servidores a Carrera Administrativa y 124 nombramientos provisionales.
- **Elaboración de Reglamento para el avance en la Carrera**, este producto alcanzó un **83%** de nivel de ejecución de metas, actualmente se está a la espera de revisar las propuestas que surjan de los actores del sistema.

- **Director (a) de Gabinete Ministerial**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **50%** y su producto más destacado ha sido:

- **Dar seguimiento a los trabajos del MAP en los Hospitales priorizados desde el Despacho**, este producto alcanzó un **50%** de nivel de ejecución de metas. Una de las actividades más importante de este producto está relacionada al SISMAP de Salud y dentro del semestre se lanzó la plataforma, la cual estará bajo supervisión del MAP y SNS, siendo los hospitales responsables de cargar las evidencias.

- **Oficina de Acceso a la Información**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **41%** y su producto más destacado ha sido:

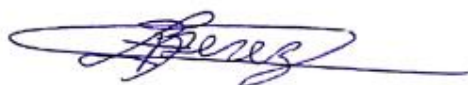
- **Suministrar información de la gestión institucional a interesados que soliciten**, este producto alcanzó un **55%** de nivel de ejecución de metas, esto corresponde a 51 solicitudes de información atendidas dentro de los plazos.

- **Oficina Regional Norte (Santiago)**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **39%** y sus productos más destacados han sido:

- ***Dar respuestas a las solicitudes de Cálculos y Reclamaciones Laborales de los Usuarios de la Oficina Regional Norte***, este producto alcanzó un 31% de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 267 cálculos y consultas laborales para brindar estos servicios se han utilizado diferentes vías, como son: telefónicas, WhatsApp, Email y presenciales.
- ***Reconocer y Premiar las Buenas Prácticas de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas de la Provincia de Santiago***, este producto ha alcanzado un 46% de nivel de ejecución de metas, esto debido al realizar el Acto de Lanzamiento del Premio Provincial a la Calidad y a la realización de 4 capacitaciones, 2 de estas vías plataformas digitales.
- ***Seguimiento a los Hospitales Priorizados asignados a la Oficina Regional Norte***, este producto ha alcanzado un 50% de nivel de ejecución de metas, en el primer semestre se ha acompañado 8 instituciones de salud en sus acciones para lograr el fortalecimiento institucional.

**Aprobado por:**



**Arq. Luis Rafael Pérez**

Director de Planificación y Desarrollo

