



República Dominicana
Ministerio de Administración Pública

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO 2020

Informe Final 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Santo Domingo D. N.
Enero / 2021

I. INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Contribuir al fortalecimiento, la innovación y modernización de la Administración Pública; a través de la racionalización y eficiencia de los organismos públicos, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso a la calidad en la gestión de los servicios.

Visión

Ser reconocido como órgano rector del fortalecimiento institucional y la profesionalización de la función pública, por nuestros aportes a la consolidación de una Administración Pública efectiva, racional e innovadora, capaz de brindar servicios de calidad.

Valores

1. **Vocación de servicio:** Estamos comprometidos, con dedicación, esmero, calidez y equidad, para la satisfacción de nuestros usuarios.
2. **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.
3. **Innovación:** Búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, para dar solución a un problema o facilitar una actividad.
4. **Transparencia:** Rendimos cuentas de nuestro accionar a la ciudadanía, abiertos siempre al escrutinio público.
5. **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.

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 Plan Operativo Anual (POA) mide el nivel de cumplimiento de los objetivos, metas y productos logrados durante el 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 está entre 70% y 85%, el color será amarillo y si está entre 86% y 120%, se presentará en color verde. Asimismo, se resaltan en color azul intenso los porcentajes alcanzados por encima de 120% a fin de que los responsables de estos resultados, puedan explicar las causas que incidieron en estos resultados, 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

La ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2020 del MAP estuvo marcada por varios acontecimientos, desde cambios de autoridades, presidenciales y municipales, hasta la lucha contra la pandemia de la Covid-19, pero a pesar de esto, los servidores del Ministerio pudieron adaptarse para lograr un nivel de ejecución de un **102%**. Si bien es cierto que los planes operativos son flexibles, lo que se traduce en reajustes de metas y eliminación de productos, la clave para alcanzar el nivel de ejecución del POA 2020, fue la combinación de un aumento en la demanda de nuestros servicios, por parte de las nuevas autoridades, más el uso de las plataformas digitales para brindarlos.

Destacamos la contribución económica que recibió el Ministerio de la Cooperación Internacional (Unión Europea y Banco Interamericano de Desarrollo), esta facilitó 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.

El POA 2020 finalizó con 131 productos, de los cuales 120 lograron superar el 70% de ejecución de sus metas, esto arroja un **92%** de **nivel de cumplimiento** de los productos del POA.

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

- | | |
|---|--|
| A. Ejes Estratégicos | C. Direcciones y Áreas |
| B. Objetivos Estratégicos | 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 4to trimestre y el acumulado anual de cada Eje Estratégico. En esta se puede apreciar como el Eje 04, *Función Pública*, logra un 119% anual, esto debido a que dentro de este eje se encuentran los servicios/productos dirigidos al Fortalecimiento de los Sistemas de Gestión Humana y estos a su vez, fueron los más solicitados, a raíz del cambio de las autoridades, mientras que el Eje 02, *Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos* obtuvo un 97%, a pesar

de que algunos servicios/productos de este requieren una interacción más cercana con el usuario, y justo esto, es una de las acciones no recomendadas en la lucha contra la pandemia de la Covid-19.

Ejes Estratégicos	%4to trimestre	% año
Eje 01: Fortalecimiento Institucional	87%	100%
Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	99%	97%
Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	179%	115%
Eje 04: Función Pública	74%	119%
Total general	100%	102%

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

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. En esta el Eje 04, vuelve a obtener el mejor resultado con 21 de sus 22 productos, logrando alcanzar un nivel de ejecución por encima del 70%, mientras que el Eje 03, *Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud*, obtuvo un 88% de sus productos logrados, 14 de 16.

Ejes Estratégicos / Objetivos	Cantidad de Productos					
	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%	% Anual > 70
Eje 01: Fortalecimiento Institucional	63	63	0	58	5	92%
Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	30	29	1	27	3	90%
Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	16	16	0	14	2	88%
Eje 04: Función Pública	22	22	0	21	1	95%
Total general	131	130	1	120	11	92%

Fuente de Datos: Sistema de Control de Gestión

B. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Operativo 2020 se compone de 7 Objetivos Estratégicos. Estos se exponen junto al nivel de ejecución de sus metas en la siguiente tabla. Como es de esperar, los niveles de ejecución de los objetivos están a la par de sus ejes, debido a los factores descritos en el punto anterior, aunque si se ve el comportamiento del 4to trimestre, se aprecia como el objetivo 0302, *Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios*, finalizó con un 33% este producto da un repunte en los casos de la Covid-19 y , a su vez, un reajuste en las medidas para combatir la Pandemia.

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.

Ejes Estratégicos / Objetivos	Nivel de Ejecución	
	%4to trimestre	% año
Eje I: Fortalecimiento Institucional	87%	100%
0102 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	99%	106%
0103 - 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%	99%
Eje II: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	99%	97%
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.	107%	102%
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	49%	69%
Eje III: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	179%	115%
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.	251%	122%
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	33%	101%
Eje IV: Función Pública	74%	119%
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.	74%	119%
Total general	100%	102%

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

La tabla anterior, también nos muestra que el Objetivo Estratégico 0202, *Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas*, obtuvo un rendimiento no deseado al estar por debajo del 70%, esto debido a que está conformado por 3 productos, 2 de los cuales se vieron muy afectados con las medidas para combatir la pandemia, lo que resultó con un 49% de nivel de ejecución para el 4to trimestre y, como veremos en la siguiente tabla, 1 de sus productos no pudo ser iniciado.

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	Cantidad de Productos					
	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%	% Anual > 70
Eje I: Fortalecimiento Institucional	63	63	0	58	5	92%
0102 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	8	8	0	8	0	100%
0103 - 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	55	0	50	5	91%
Eje II: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	30	29	1	27	3	90%
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.	27	27	0	25	2	93%
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	3	2	1	2	1	67%
Eje III: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	16	16	0	14	2	88%
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.	10	10	0	9	1	90%
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	6	6	0	5	1	83%
Eje IV: Función Pública	22	22	0	21	1	95%
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.	22	22	0	21	1	95%
Total general	131	130	1	120	11	92%

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	% 4to trimestre	% Año
Departamento de Comunicaciones	88%	91%
Departamento de Relaciones Internacionales	97%	99%
Departamento Jurídico	85%	128%
Dirección Administrativa y Financiera	100%	100%
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	130%	133%
Dirección de Diseño Organizacional	92%	99%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1484%	192%
Dirección de Gestión de Cambio	104%	119%
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	85%	96%
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	100%	100%
Dirección de Gestión y Ciudadanía	101%	101%
Dirección de Innovación	202%	101%
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	187%	115%
Dirección de Planificación y Desarrollo	93%	100%
Dirección de Reclutamiento y Selección	144%	180%
Dirección de Recursos Humanos	72%	99%
Dirección de Relaciones Laborales	0%	103%
Dirección de Simplificación de Trámites	73%	77%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	88%	87%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	118%	109%
Dirección Gestión de Calidad Interna	100%	101%
Dirección Sistemas de Carrera	67%	105%
Director (a) de Gabinete Ministerial	0%	50%
Oficina de Acceso a la Información	147%	125%
Oficina Regional Norte (Santiago)	167%	93%

Fuente de datos: Sistema de Control de Gestión

La tabla anterior muestra que en el último trimestre del plan, las áreas debieron hacer un esfuerzo extra para poder cumplir con lo programado para el año, a esto se le suma un repunte, en los meses de octubre y noviembre, en la demanda de los servicios/productos del Ministerio. La Dirección de Reclutamiento y Selección y la Dirección de Evaluación Desempeño Laboral, trabajan bajo una estrecha coordinación, fueron

las que lograron un mayor nivel de ejecución, 180% y 192% respectivamente, esto debido al reajuste de sus metas en el trimestre anterior, más un incremento no previsto en la demanda de servicios. Este comportamiento no fue ajeno a los demás, porque vemos como 5 áreas, adicionales, también obtuvieron un nivel de ejecución por encima del 120%.

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.

Areas	Cantidad de Productos					
	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%	% Anual > 70
Departamento de Comunicaciones	6	6	0	6	0	100%
Departamento de Relaciones Internacionales	4	4	0	4	0	100%
Departamento Jurídico	4	4	0	3	1	75%
Dirección Administrativa y Financiera	7	7	0	7	0	100%
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Diseño Organizacional	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	3	3	0	3	0	100%
Dirección de Gestión de Cambio	3	3	0	3	0	100%
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	4	4	0	3	1	75%
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	4	4	0	4	0	100%
Dirección de Gestión y Ciudadanía	3	3	0	3	0	100%
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Planificación y Desarrollo	9	9	0	9	0	100%
Dirección de Reclutamiento y Selección	4	4	0	4	0	100%
Dirección de Recursos Humanos	10	10	0	8	2	80%
Dirección de Relaciones Laborales	8	8	0	7	1	88%
Dirección de Simplificación de Trámites	7	6	1	5	2	71%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	5	5	0	4	1	80%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	9	9	0	9	0	100%
Dirección Gestión de Calidad Interna	7	7	0	7	0	100%
Dirección Sistemas de Carrera	6	6	0	6	0	100%
Director (a) de Gabinete Ministerial	2	2	0	0	2	0%
Oficina de Acceso a la Información	3	3	0	3	0	100%
Oficina Regional Norte (Santiago)	4	4	0	3	1	75%
Dirección de Innovación	1	1	0	1	0	100%
Total General	131	130	1	120	11	92%

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	Cantidad de Productos					
	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%	% Anual > 70
Eje 01: Fortalecimiento Institucional	63	63	0	58	5	92%
0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de Estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	8	8	0	8	0	100%
Dirección de Diseño Organizacional	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Gestión de Cambio	2	2	0	2	0	100%
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	55	0	50	5	91%
Departamento de Comunicaciones	6	6	0	6	0	100%
Departamento de Relaciones Internacionales	4	4	0	4	0	100%
Departamento Jurídico	4	4	0	3	1	75%
Dirección Administrativa y Financiera	7	7	0	7	0	100%
Dirección de Planificación y Desarrollo	9	9	0	9	0	100%
Dirección de Recursos Humanos	10	10	0	8	2	80%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	4	4	0	3	1	75%
Dirección Gestión de Calidad Interna	7	7	0	7	0	100%
Director (a) de Gabinete Ministerial	1	1	0	0	1	0%
Oficina de Acceso a la Información	3	3	0	3	0	100%
Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	30	29	1	27	3	90%
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.	27	27	0	25	2	93%
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	4	4	0	4	0	100%
Dirección de Gestión y Ciudadanía	3	3	0	3	0	100%
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Simplificación de Trámites	4	4	0	3	1	75%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	7	7	0	7	0	100%
Oficina Regional Norte (Santiago)	2	2	0	1	1	50%
Dirección de Innovación	1	1	0	1	0	100%
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	3	2	1	2	1	67%

Ejes Estratégicos / Objetivos	Cantidad de Productos					
	Total	Iniciados	No Iniciados	Logrados > 70%	No Logrados < 70%	% Anual > 70
Dirección de Simplificación de Trámites	3	2	1	2	1	67%
Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	16	16	0	14	2	88%
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.	10	10	0	9	1	90%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	4	4	0	3	1	75%
Dirección de Reclutamiento y Selección	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Relaciones Laborales	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	1	1	0	1	0	100%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	1	1	0	1	0	100%
Dirección Sistemas de Carrera	1	1	0	1	0	100%
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	6	6	0	5	1	83%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Gestión de Cambio	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Relaciones Laborales	1	1	0	1	0	100%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	1	1	0	1	0	100%
Director (a) de Gabinete Ministerial	1	1	0	0	1	0%
Oficina Regional Norte (Santiago)	1	1	0	1	0	100%
Eje 04: Función Pública	22	22	0	21	1	95%
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.	22	22	0	21	1	95%
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	6	6	0	6	0	100%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	1	1	0	1	0	100%
Dirección de Reclutamiento y Selección	3	3	0	3	0	100%
Dirección de Relaciones Laborales	6	6	0	5	1	83%
Dirección Sistemas de Carrera	5	5	0	5	0	100%
Oficina Regional Norte (Santiago)	1	1	0	1	0	100%
Total general	131	130	1	120	11	92%

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/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
Eje 01: Fortalecimiento Institucional	87%	100%
0101 - Fortalecer la institucionalidad del Estado, a través de la implementación de Estrategia de Gestión del Cambio y la Racionalización de su Estructura.	99%	106%
Dirección de Diseño Organizacional	92%	99%
01020101 - Estructuras Organizativas Racionalizadas y Presentadas para su Aprobación	76%	83%
01020106 - Estructuras Organizativas de Ayuntamientos y Juntas de Distrito Racionaliz...	140%	71%
01020108 - Propuestas de Reformas Sectoriales en la Administración Pública	67%	100%
01020109 - Estructuras Organizativas de Hospitales Priorizados Racionalizados...	78%	160%
01020110 - Manuales de Organización y Funciones aprobados	117%	101%
01020111 - Apoyo DDO a la Gestión de la Calidad de los Servicios de la Administración Pública	75%	81%
Dirección de Gestión de Cambio	107%	112%
01020202 - Instituciones con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas...	113%	112%
01020205 - Apoyo de la Dirección de Gestión del Cambio a la Calidad de los Servicios...	100%	113%
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%	99%
Departamento de Comunicaciones	73%	91%
01030631 - Diseñar y/o implementar planes de comunicación institucionales.	65%	88%
01030633 - Prensa y Relaciones Públicas	51%	80%
01030634 - Publicaciones institucionales	100%	83%
01030635 - Publicidad institucional	0%	100%
01030636 - Apoyo a la organización de eventos institucionales	123%	103%
01030637 - Apoyo del DCO a la gestión de la calidad de los servicios en la Administración...	100%	94%
Departamento de Relaciones Internacionales	97%	99%
01030853 - Relaciones fortalecidas con los organismos internacionales asociados	122%	97%
01030854 - Promover la participación en los programas académicos y eventos que gen...	0%	108%
01030855 - Apoyo a la Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades y expectativas ...	167%	90%
01030856 - Ejecutados los Proyectos de Apoyo presupuestario sectorial del Programa ...	100%	100%
Departamento Jurídico	63%	128%
01030449 - Elaboración y revisión técnica de anteproyectos de normativas relativos a la...	0%	300%
01030450 - Elaboración de las Resoluciones emitidas por el Ministerio.	92%	94%
01030451 - Elaboración, revisión y registro de Contratos, Adendas y Renovaciones ...	129%	103%
01030452 - Apoyo del Departamento Jurídico a la Gestión de la Calidad de los Servicios...	33%	17%

Ejes Estratégicos / Objetivos/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
Dirección Administrativa y Financiera	86%	100%
01030414 - Gestión Administrativa y Financiera	100%	100%
01030415 - Gestión Presupuestaria del MAP	100%	100%
01030416 - Gestión de Contabilidad del MAP	100%	100%
01030417 - Gestión de Compras y Contrataciones del MAP	100%	100%
01030418 - Apoyo de la DAF en la Gestión de la Calidad	0%	100%
01030519 - Gestión de los Servicios Generales del MAP	100%	100%
01030520 - Gestión de Correspondencia y Archivo del MAP	100%	100%
Dirección de Planificación y Desarrollo	72%	100%
01030104 - Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo MAP-2020	95%	102%
01030105 - Elaboración de informes sobre las ejecutorias del Ministerio para los Órganos ...	100%	100%
01030106 - Elaboración de la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas	100%	100%
01030107 - Apoyo de la DPD a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administración...	67%	100%
01030108 - Revisión y Actualización de la Estructura Organizativa del MAP	100%	100%
01030110 - Documentación de Procedimientos del Ministerio	89%	100%
01030111 - Elaboración del Plan Estratégico 2020-2024	0%	100%
01030112 - Elaboración Matriz Costeo de Presupuesto, Plan de Compras 2021	0%	100%
01030121 - Elaboración del Plan Operativo 2021	100%	100%
Dirección de Recursos Humanos	65%	93%
01030239 - Reclutamiento y Selección para dotar a las áreas del MAP del personal idóneo...	95%	100%
01030240 - Registro y Control de Personal del Ministerio	96%	91%
01030241 - Diseño y ejecución de un Plan de Capacitación, que coadyuven en el desempeño...	122%	106%
01030242 - Evaluación del Desempeño del Personal	0%	100%
01030243 - Actualización del Manual de Descripción de Cargos con enfoque de igualdad...	0%	64%
01030244 - Actualización de la Escala Salarial del MAP con enfoque de igualdad de género...	0%	59%
01030247 - Apoyo de la Dirección de RR.HH. a la Gestión de Calidad	61%	74%
01030545 - Prevención de Salud y Seguridad en el Trabajo	87%	158%
01030546 - Desarrollo de Actividades para Mejora del Clima Laboral.	90%	83%
01030748 - Programa de Gestión Medioambiental	100%	100%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	85%	86%
01030357 - Infraestructura Tecnológica del MAP dimensionada acorde con las necesidades...	95%	103%
01030358 - Procesos del MAP Automatizados y Servicios Interactivos y Transaccionales...	146%	112%
01030359 - Apoyo de DTI a la Gestión de la Calidad en la Administración Pública.	0%	30%
01030360 - SASP implementado en el Gobierno Central y Organismos Descentralizados.	100%	100%
Dirección Gestión de Calidad Interna	86%	101%
01030122 - Mantener el SGC conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2...	100%	100%
01030124 - Seguimiento a la Gestión Institucional de Atención al Usuario (Internos y...	100%	100%
01030126 - Mantener la Certificación de la Carta Compromiso bajo la Norma ...	100%	109%

Ejes Estratégicos / Objetivos/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
01030127 - Seguimiento Plan de Mejora Institucional y Actualización del autodiagnóstico...	100%	100%
01030128 - Coordinación y Entrega del Premio Institucional a las Mejores Prácticas	0%	100%
01030129 - Aportes a la Gestión de Calidad de la Administración Pública	100%	100%
01030130 - Revisión y actualización de los servicios del Ministerio	100%	100%
Director (a) de Gabinete Ministerial	0%	50%
01030261 - Coordinación y documentación de las reuniones del Gabinete Ministerial.	0%	50%
Oficina de Acceso a la Información	147%	125%
01030601 - Suministrar información de la gestión institucional a interesados que soliciten....	252%	182%
01030602 - Actualización del Portal Estandarizado de Transparencia del MAP, garantiz...	100%	100%
01030603 - Apoyo de la OAI en la gestión de calidad de los servicios en la Administración...	88%	94%
Eje 02: Calidad, Innovación Y Mejora de los Servicios Públicos	99%	97%
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.	107%	102%
Dirección de Gestión del Premio Nacional a la Calidad	75%	100%
02010331 - Coordinación Proceso Premio Nacional a la Calidad XVI Versión	100%	100%
02010332 - Revisión y mejora del SGP	100%	100%
02010333 - Capacitaciones a todos los involucrados en el proceso del PPC y PNC	100%	100%
02010336 - Apoyo y colaboración a la gestión del Premio a la Calidad del Sector Público...	0%	100%
Dirección de Gestión y Ciudadanía	101%	101%
02010612 - Desarrollo y Gestión del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios...	114%	110%
02010613 - Gestión de las Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la Transparencia e...	100%	100%
02010614 - Apoyo del VMSP a la Gestión de la Calidad de los Servicios en la Administración...	89%	94%
Dirección de Investigaciones en Administración Pública	187%	115%
02010717 - Gestionar y donar bibliografías en temas de administración pública y derecho...	169%	105%
02010718 - Implementación del Centro de Documentación Virtual.	306%	136%
02010719 - Revista de Administración Pública.	131%	98%
02010720 - (VIM) Apoyar la calidad de los servicios en la Administración Pública.	100%	100%
02010721 - Red de Innovadores del Sector Público.	143%	118%
02010741 - Estudio sobre el Teletrabajo en la Administración Pública	271%	135%
Dirección de Simplificación de Trámites	72%	86%
02010525 - Asistencias técnicas concluidas en la elaboración e implementación de las Cartas C...	171%	103%
02010526 - Cartas Compromiso evaluadas	68%	106%
02010527 - Desarrollo Sistema de Evaluación para Cartas Compromiso	0%	50%
02010529 - Guía de Buenas Prácticas sobre Cartas Compromiso, versión 2020	50%	83%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	96%	107%
02010101 - Semana de la Calidad.	0%	100%
02010102 - Entes y Órganos de la Administración Pública implementando el Modelo CAF...	269%	138%
02010138 - Apoyo de la DEGI en la Gestión de Calidad de los Servicios en la ...	100%	100%

Ejes Estratégicos / Objetivos/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
02010207 - Evaluación del Desempeño Institucional aplicada a Entes y Órganos de la...	100%	100%
02010209 - Fortalecer el SISMAP.	100%	100%
02010239 - Apoyo de la DEGI al fortalecimiento para la aplicación de políticas transversales...	100%	100%
02010240 - Apoyo de la DEGI para la ejecución de los Concursos Públicos.	0%	113%
Oficina Regional Norte (Santiago)	92%	84%
02010310 - Reconocer y Premiar las Buenas Prácticas de Gestión de Calidad en las ...	117%	100%
02010311 - Apoyo de la Regional Norte a la Gestión de Calidad de los Servicios en la ...	67%	69%
Dirección de Innovación	202%	101%
02010715 - Coordinar el uso de los salones del Centro de Acceso a la Información par...	202%	101%
0202 - Apoyar el desarrollo de la República Digital en el país, mediante la Simplificación de Trámites en las instituciones públicas.	49%	69%
Dirección de Simplificación de Trámites	49%	69%
02020101 - Trámites Simplificados.	147%	107%
02020102 - Benchlearning sobre Simplificación de Trámites	0%	0%
02020103 - Inclusión de temas relacionados a la Simplificación de Trámites en el Portal...	0%	100%
Eje 03: Apoyo a la Municipalidad y al Sector Salud	179%	115%
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.	251%	122%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	2783%	385%
03010208 - Ayuntamientos y Distritos Municipales Capacitados en Evaluación del Desempe...	2783%	385%
Dirección de Gestión del Desarrollo Local	85%	88%
03010104 - Documentos sustantivos revisados en el marco de la reforma municipal	100%	100%
03010205 - Coordinación y apoyo de actividades municipales en el marco del SISMAP ...	89%	91%
03010206 - Informes SISMAP Municipal	100%	100%
03010207 - Apoyo a la calidad de los servicios en la Administración Pública	50%	63%
Dirección de Reclutamiento y Selección	248%	239%
03010209 - Equipos de Recursos Humanos de Ayuntamientos y Distritos Municipales ...	248%	239%
Dirección de Relaciones Laborales	0%	88%
03010211 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de ...	0%	88%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	100%	100%
03010213 - Instituciones Municipales transmitiendo datos de RRHH y Nómina al MAP ...	100%	100%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	154%	135%
03010201 - Entidades Municipales implementando el Modelo CAF y Planes de Mejoras.	154%	135%
Dirección Sistemas de Carrera	100%	100%
03010202 - Directivos y servidores de Ayuntamientos sensibilizados sobre la aplicación ...	100%	100%
0302 - Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión del Sector Salud, para contribuir a la mejora de los servicios y satisfacción de los usuarios.	33%	101%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	0%	75%

Ejes Estratégicos / Objetivos/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
03020107 - Ofrecer Asistencia Técnica en Evaluación del Desempeño por Resultados y ...	0%	75%
Dirección de Gestión de Cambio	100%	157%
03020109 - Hospitales con Mediciones de Clima Laboral como Resultados de las Encuestas...	100%	157%
Dirección de Relaciones Laborales	0%	119%
03020108 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de RRHH...	0%	119%
Dirección Evaluación Gestión Institucional	0%	105%
03020101 - Implementación del Modelo CAF y elaboración de Planes de Mejora en Hospitales...	0%	105%
Director (a) de Gabinete Ministerial	0%	50%
03020111 - Dar seguimiento a los trabajos del MAP en los Hospitales priorizados desde...	0%	50%
Oficina Regional Norte (Santiago)	100%	100%
03020104 - Seguimiento a los Hospitales Priorizados asignados a la Oficina Regional Norte...	100%	100%
Eje 04: Función Pública	74%	119%
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.	74%	119%
Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones	130%	133%
04010121 - Planificación de RRHH implementada en las instituciones	90%	166%
04010122 - Fortalecer las Oficinas de Recursos Humanos, a través de la aplicación de Di...	168%	124%
04010123 - Manuales de Cargos revisados y/o elaborados de la Administración General	70%	103%
04010124 - Asesoría a las instituciones en materia salarial	156%	127%
04010125 - Apoyo de la DATR a la Gestión de la Calidad en la Administración Pública	100%	106%
04010126 - Escalas Salariales validadas y/o aprobadas para las instituciones de la Administración...	197%	171%
Dirección de Evaluación Desempeño Laboral	185%	151%
04010113 - Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias implementada ...	185%	151%
Dirección de Reclutamiento y Selección	61%	133%
04010111 - Equipos de Recursos Humanos Capacitados en Reclutamiento y Selección	100%	103%
04010112 - Asistencia Técnica a las Instituciones en la realización de Concursos Públicos	0%	195%
04010114 - Apoyo de la DIRSED a la Gestión de Calidad de los Servicios en la ...	83%	100%
Dirección de Relaciones Laborales	0%	100%
04010115 - Fortalecimiento del Sub-Sistema de Relaciones Laborales en las Oficinas de ...	0%	74%
04010116 - Capacitación y Difusión de las Normas y Procedimientos Laborales en las ...	0%	89%
04010117 - Manejo y Resolución de Conflictos Laborales en las Instituciones del Estado.	0%	69%
04010118 - Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la ...	0%	120%
04010119 - Asociación de Servidores Públicos formadas en las Instituciones del Estado ...	0%	167%
04010120 - Apoyo de DIRELAB a la Gestión de la Calidad de los Servicios en la...	0%	79%
Dirección Sistemas de Carrera	20%	107%
04010101 - Realizar diagnósticos institucionales en entes y órganos sobre la gestión de ...	0%	109%
04010102 - Directivos y servidores de entes y órganos sensibilizados sobre la aplicación...	0%	105%

Ejes Estratégicos / Objetivos/ Áreas/ Productos	% 4to trimestre	% año
04010104 - Incorporar servidores a Carrera Administrativa, vía Concurso Público	0%	122%
04010106 - Elaboración de Reglamento para el avance en la Carrera	0%	100%
04010109 - Apoyo de la DSC a la Gestión de Calidad de los Servicios en la Administra...	100%	100%
Oficina Regional Norte (Santiago)	384%	129%
04010110 - Dar respuestas a las solicitudes de Cálculos y Reclamaciones Laborales...	384%	129%
Total general	100%	102%

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

Esta área alcanzó un **91%** en el nivel de ejecución de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 6, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Diseñar y/o implementar planes de comunicación institucionales**, este producto alcanzó un 88% de nivel de ejecución al diseñarse los planes de: Comunicación Proyecto de Reforma de la Administración Pública Sectorial y Comunicación Política Transversalización de Género.
- **Prensa y Relaciones Públicas**, este producto alcanzó un 80% de nivel de ejecución. Dentro de las actividades más destacadas estuvo la coordinación de diversas entrevistas en los medios, como fueron: Periódico Hoy, Periódico Listín Diario, Radio TV Educativa y Esta Noche Mariasela.
- **Publicidad Institucional**, este producto logró alcanzar un **100%** de nivel de ejecución. Dentro de sus logros están más de 3 mil seguidores en Instagram de manera orgánica (en el último trimestre), apoyan al área de Relaciones Laborales al dar asistencia a los usuarios que utilizaron las redes sociales para contactarnos y la publicación de Concurso en el periódico.

- **Departamento de Relaciones Internacionales**

El Departamento de Relaciones Internacionales logró alcanzar un **99%** en el nivel de ejecución de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 4, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- ***Relaciones fortalecidas con los organismos internacionales asociados***, este producto alcanzó un **97%** de nivel de ejecución. Dentro sus logros se encuentran la realización de 23 encuentros/reuniones con los organismos internacionales asociados, entre las más destacadas están las reuniones con: la Embajadora de los Estados Unidos de América, el Embajador de la Unión Europea, el Secretario General del CLAD, el Embajador de España, el Embajador de Corea del Sur y el Embajador de Francia.
- ***Promover la participación en los programas académicos y eventos que generen la calidad y cualificación de los Servidores Públicos***, este producto logró alcanzar un **108%** de nivel de ejecución. Entre los programas más destacados fueron: la Maestría en Gestión Hospitalaria. MAP-EOI y la Maestría en Gestión de Calidad y Reingeniería de Procesos para la Administración Pública.

- **Departamento Jurídico**

El nivel de ejecución de las metas para el Departamento Jurídico fue un **128%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **75%**, esto debido a que 3, de 4, sobrepasaron 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***, 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 **103%** de nivel de ejecución de metas, al lograr la elaboración, revisión y registro de 159 contratos, adendas y renovaciones.

- **Dirección Administrativa y Financiera**

Esta dirección logro un **100%** en el nivel de ejecución de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 7, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Gestión Presupuestaria del MAP**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas al ejecutarse el 90% del presupuesto aprobado al MAP y un 50% del presupuesto aprobado para los programas PASCAL y PARAPII.
- **Gestión de Contabilidad del MAP**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, debido a la elaboración de los informes mensuales del Balance General Financiero Institucional (12 en total).

- **Dirección Análisis del Trabajo y Remuneraciones**

El nivel de ejecución de las metas anuales de esta dirección fue **133%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 6, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Planificación de Recursos Humanos implementada en las Instituciones**, este producto logró alcanzar un **166%** de nivel de ejecución de metas, debido a la implementación de la Planificación de RRHH en 113 instituciones de la Administración Central, entre las cuales se encuentran: Acuario Nacional, Archivo General de la Nación, CAASD, Consejo de Competitividad, Consejo Nacional de Drogas, Indotel, Jardín Botánico, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Interior y Policía, Museo de Historia Natural, Oficina de la Defensa Pública y el Parque Zoológico.
- **Manuales de Cargos Revisados y/o elaborados en la Administración General**, este producto alcanzó un **103%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación y validación de 20 manuales en las instituciones del Gobierno, dentro de las cuales se encuentran: Museo de Historia Natural, IDECOOP, ONESVIE y INAP.
- **Asesoría a las Instituciones en Materia Salarial**, este producto logró alcanzar un **127%** de nivel de ejecución de metas, debido a las 988 Asesorías en Materia Salarial.

- **Escalas Salariales validadas y/o aprobadas para las instituciones de la Administración Pública**, este producto alcanzó un **171%** de nivel de ejecución de metas, porque se aprobaron 30 escalas salariales a Instituciones Públicas, dentro de las cuales se encuentran: ANAMAR, Comedores Económicos, Consejo Nacional de la Seguridad Social, Unidad de Análisis Financiero, CORPHOTELS, y CONAVIHSIDA

- **Dirección de Diseño Organizacional**

La Dirección de Diseño Organizacional logró ejecutar el **99%** de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, porque el total, 6, rebasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Propuestas de Reformas Sectoriales en la Administración Pública**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas debido a la elaboración de la Propuesta de Reestructuración de Organismos.
- **Estructuras Organizativas Racionalizadas y Presentadas para su Aprobación**, este producto alcanzó un **83%** de nivel de ejecución de metas, correspondientes a la aprobación de 39 Estructuras Organizativas, correspondientes al Gobierno Central.
- **Estructuras Organizativas de Hospitales Priorizados Racionalizados y Presentadas para su Aprobación**, este producto logró alcanzar un **160%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación de 34 Estructuras Organizativas, correspondientes a los hospitales, dentro de los cuales se encuentran: Hospital Provincial Dr. Antonio Yapour 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 **101%** de nivel de ejecución de metas, debido a la aprobación de 47 manuales de Organización y Funciones, dentro de los cuales se encuentran: CAASD, CONADIS, Dirección General 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 y Guatapanal.

- **Dirección de Evaluación Desempeño Laboral**

El nivel de ejecución de las metas anuales de esta dirección fue un **203%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que todos, 3, sobrepasaron el 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 **151%** de nivel de ejecución de metas, para ello se registraron los resultados de 115 instituciones, en las cuales se evaluaron 129,000 servidores públicos.

- **Dirección de Gestión de Cambio**

Esta dirección alcanzó un nivel de ejecución de las metas anuales de un **127%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 3, sobrepasó 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 **112%** de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 56 Encuestas de Clima Laboral a las Instituciones del Sector Público, dentro las cuales se encuentra: COE, CONANI, ONAPI, INAP, 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 logró alcanzar un **157%** de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 10 Encuestas de Clima Laboral a igual número de hospitales, entre los cuales se encuentran; Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, Hospital Municipal de Peralta, Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, padre Las Casas, Hospital General 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 de la Dirección de Gestión de la Innovación fue un 101% 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 **101%** de nivel de ejecución de metas, debido a que se capacitaron 2,272 servidores públicos en temas vinculados a la tecnología de la información y comunicación y administración pública.

- **Dirección de Gestión del Desarrollo Local**

Esta dirección alcanzó un **100%** en el nivel de ejecución de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **75%**, debido a que 3, de 4, sobrepasaron el 70% del nivel de ejecución anual.

Los productos más destacados fueron:

- ***Documentos normativos sustantivos revisados en el marco de la Reforma Municipal***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas. Cabe destacar, la actualización y publicación del Manual de Gestión Municipal 2020.
- ***Coordinación y apoyo de actividades municipales en el marco del SISMAP Municipal***, este producto logró alcanzar un **91%** 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 **100%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 4, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados fueron:

- **Coordinación proceso Premio Nacional a la Calidad XVI versión**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas. Cabe resaltar, que 34 organizaciones postularon al premio.
- **Apoyo y colaboración a la gestión del Premio a la Calidad del Sector Público de la Provincia de Santiago (PPC)**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, esto debido a que se realizó el acto de entrega del PPC de manera virtual.

- **Dirección de Gestión y Ciudadanía**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **101%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, **porque** el total, 3, rebasaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados fueron:

- **Desarrollo y Gestión del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos**, este producto alcanzó un **110%** de nivel de ejecución de metas. Dentro de las actividades más relevantes están: el registro de 1,035 nuevos funcionarios y la realización de 8 Encuestas Virtuales sobre la Satisfacción de los Servicios Públicos.
- **Gestión de las Mesas de Buenas Prácticas para fomentar la Transparencia en la Administración**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, porque se gestionaron 8 mesas de buenas prácticas.

- **Dirección de Investigaciones en Administración Pública**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **115%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, porque el total, 6, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- **Red de Innovadores del Sector Público** este producto alcanzó un **118%** de nivel de ejecución de metas, debido a la incorporación de 15 nuevas instituciones a la Red.
- **Estudio sobre el Teletrabajo en la Administración Pública**, este producto alcanzó un **135%** de nivel de ejecución de metas, esto debido a que se identificaron más prácticas promisorias de las que se tenían previstas, 17 en total. Cabe destacar que este estudio obtuvo una muestra

representativa, 1,073 respuestas de un total de 83 instituciones, permitiendo al área tener una amplia perspectiva de la experiencia del teletrabajo dentro de la administración pública.

- **Dirección de Planificación y Desarrollo**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **100%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, en vista de que el total, 9, superó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- ***Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo MAP-2020***, este producto logró alcanzar un 102% de nivel de ejecución, para esto tuvieron que realizarse 3 reuniones de seguimiento al Plan de manera virtual.
- ***Documentación de Procedimientos del Ministerio***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, porque se han documentado 6 procedimientos.
- ***Elaboración del Plan Estratégico 2020-2024***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas al elaborarse y actualizarse, posteriormente con la llegada de nuevas autoridades, el Plan Estratégico.
- ***Elaboración Matriz Costeo de Presupuesto, Plan de Compras 2021***, este producto ha alcanzado un 100%. Entre las actividades más relevantes están la revisión de la Estructura Programática y la recolección de los Presupuestos, correspondientes a cada área del Ministerio.
- ***Elaboración del Plan Operativo 2021***, este producto logró alcanzar un 100% de nivel de ejecución y fue socializado con todo el personal del ministerio a través de los medios digitales.

- **Dirección de Reclutamiento y Selección**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **159%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, debido a que el total, 4, rebasaron 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 **195%** de nivel de ejecución de metas. Esto debido a que se ofrecieron 102 asistencias técnicas en la realización de procesos de Concursos Públicos para cubrir 258

plazas, 155 cargos, en diferentes Instituciones Públicas, dentro de las cuales se encuentran: AGN, CAASD, CNZFE, CONANI, CONAPOFA, DGCINE, DGCN, DIGECOG, IAD, INABIE, INAP, INESPRE, ISFODOSU, MAP, MICyM, MT, ONAMET, ONAPI, ONE, PROCOMPETENCIA, SISALRIL y TSS.

- **Dirección de Recursos Humanos**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **93%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **80%**, esto debido a que 8 del total de 10 superaron 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 **106%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destacan la realización de 17 actividades de capacitación. Algunas de estas fueron: Curso de Ciencias de los Datos, Curso de Ortografía y Redacción, Programa de Gestión de Equipos Remotos, Inducción a la Administración Pública, Curso de Gestión Humana, Diplomado en Relaciones Domínico-Europeo y Curso Fundamento de Compras y Contrataciones.
- ***Prevención de Salud y Seguridad en el Trabajo***, este producto alcanzó un **158%** 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 y realización de la Jornada de Vacunación.

- **Dirección de Relaciones Laborales**

El nivel de ejecución de las metas anuales ha sido un **101%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **88%**, en vista de que 7 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 **74%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la instalación y actualización del Software de Pago de Beneficios Laborales (RECLASOFT) en 8 instituciones.

- **Capacitación y Difusión de las Normas y Procedimientos Laborales en las Instituciones del Estado**, este producto alcanzó un **89%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la capacitación y orientación a 63 instituciones sobre la Ley No. 41-08 y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.
- **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 **79%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **71%**, esto debido a que 5 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 **103%** de nivel de ejecución de metas, al lograr darle asistencia técnica a un total de 73 instituciones interesadas en elaborar sus Cartas Compromiso, dentro de las cuales encontramos: OMSA, Departamento Aeroportuario, OCABID, CODOPESCA, EDENORTE, Hospital Dr. Luís Espailat, MERCADON, Museo de Historia, Bellas Artes, Jardín Botánico, Consejo Estatal del Azúcar, Desarrollo Fronterizo y SIUBEN.
- **Cartas Compromiso Evaluadas**, este producto alcanzó un **106%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destaca la evaluación de 103 Cartas Compromisos. Entre las instituciones que fueron evaluadas están: Hospital Antonio Musa, INESPRES, Policía Nacional, EDENORTE, SENASA, MICM, SNS, CAPGEFI, Museo del Hombre y Servicio Geológico Nacional.
- **Trámites Simplificados**, este producto alcanzó un **107%** de nivel de ejecución de metas, debido a 86 Trámites Simplificados, dentro de los cuales se encuentran: Suministro de agua en camiones cisterna-CAASD, instalación de medidor en sistema de pozos para proyectos-CAASD, suministro de agua por red y recolección de aguas residuales-CAASD, solicitud de cambio de diámetro de acometida-CAASD, solicitud instalación de medidores-CAASD,

Concesión Definitiva-SIE, Puesta en Servicio-SIE, 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**

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación logró alcanzar un **88%** de ejecución de las metas anuales, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos fue un **80%**, porque 4, de 5, superaron el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- ***Procesos del MAP automatizados y servicios interactivos y transaccionales ofrecidos en línea***, este producto alcanzó un **112%** de nivel de ejecución de metas. Destacamos los trabajos de programación, testeo y puesta a punto de la versión base de la aplicación del Banco de Conocimiento de la Administración Pública, Desarrollo de Consulta en línea de Base de Datos de Empleados Incorporados a Carrera y desarrollo e Implementación de nuevo Portal para los Concursos Públicos "CONCURSA", así como el mantenimiento a todas aplicaciones del ministerio.
- ***SASP Implementado en el Gobierno Central y Organismos Descentralizados***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas. De este producto se destacan los 4,764 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 6 nuevas instituciones. Dentro de las instituciones incorporadas están: Autoridad Portuaria Dominicana, CORAAMOCA y el Instituto Agrario Dominicano (IAD).

- **Dirección Evaluación Gestión Institucional**

El nivel de ejecución de las metas anuales fue un **110%**, mientras que el nivel de cumplimiento de sus productos un **100%**, porque el total, 9, superó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados fueron:

- **Semana de la Calidad**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, debido a 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.
- **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 **138%** de nivel de ejecución de metas, esto debido a que 32 instituciones han sido asesoradas en la aplicación de Modelo CAF para el autodiagnóstico y 18 en la elaboración e implementación de Planes de Mejoras. Entre las instituciones encontramos: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, Comisión Nacional de Energía, Ministerio de la Presidencia, DIGEPRES, Superintendencia de Mercados de Valores, Servicio Nacional de Salud (SNS), Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Superintendencia de Electricidad, Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y Ministerio de Energía y Minas.
- **Evaluación del Desempeño Institucional aplicada a Entes y Órganos de la Administración Pública**, este producto alcanzó un **100%** 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. Entre las instituciones están: Dirección General de Cine, Ministerio de Cultura, Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), INDRHI y Dirección General de Ganadería (DIGEGA).
- **Entidades Municipales implementando el Modelo CAF y Planes de Mejora**, este producto alcanzó un **135%** de nivel de ejecución de metas al asesorar 16 Ayuntamientos en la implementación del Modelo CAF y 12 en los Planes de Mejora. Entre los Ayuntamientos asesorados están: Ayuntamiento de Bani, Ayuntamiento Municipal de Partido, Ayuntamiento Municipal de Villa Altagracia, Junta Distrital Guayabo-Dulce, Ayuntamiento San Ignacio de Sabaneta y Ayuntamiento de Villa Altagracia.
- **Implementación del Modelo CAF y Elaboración de Planes de Mejora en Hospitales Priorizados**, este producto alcanzó un **105%** de nivel de ejecución de metas, debido al asesoramiento de 6 hospitales en la implementación del Modelo CAF y 8 los Planes de Mejora. Entre los hospitales asesorados están: Hospital Maternidad La Altagracia, Hospital De La Mujer Dominicana y Hospital Marcelino Vélez.

- **Dirección Gestión de Calidad Interna**

El nivel de ejecución de las metas anuales de la Dirección Gestión de Calidad de Interna fue un **101%**, mientras que en el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, en vista de que el total, 7, superó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados fueron:

- **Mantener el SGC conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, dentro de las actividades más relevantes se encuentran; la elaboración de un nuevo Mapa de Procesos y la realización de la Auditoría Externa, vía Web.
- **Seguimiento Plan de Mejora Institucional y actualización del Autodiagnóstico MAP**, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, se elaboraron el Autodiagnóstico Institucional 2020 y el Plan de Mejora 2020.

- **Dirección Sistemas de Carrera**

La Dirección de Sistemas de Carrera logró alcanzar un nivel de ejecución de las metas anuales de un **106%**, mientras que en el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 6, sobrepasó 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 logró alcanzar un **109%** de nivel de ejecución de metas, para esto se realizaron 24 Diagnósticos sobre la Gestión de Carrera, en los cuales se identificaron 4,767 plazas concursables. Entre las instituciones que recibieron el diagnóstico están: Administración General de Lotería Nacional, Ministerio de Planificación y Desarrollo, Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, Superintendencia de Pensiones, Unidad de Análisis Financiero, Consejo Nacional de Discapacidad, Ministerio de Turismo, Tesorería Nacional y Administradores de Seguros Sociales.
- **Directivos de Entes y Órganos sensibilizados sobre la aplicación de la Ley No. 41-08 de Función Pública**, este producto alcanzó un **105%** de nivel de ejecución de metas, se sensibilizaron a 649 directivos y servidores públicos.

- ***Incorporar servidores a Carrera Administrativa vía Concurso Público***, este producto alcanzó un **123%** de nivel de ejecución de metas, debido a la incorporación de 275 servidores a Carrera Administrativa y 203 nombramientos provisionales.
- ***Elaboración de Reglamento para el avance en la Carrera***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas, al elaborar y consensuar el Reglamento para el avance en la Carrera.

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

El nivel de ejecución de las metas anuales fue **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 fue el lanzamiento del SISMAP de Salud, esta plataforma 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 fue un **125%**, mientras que en el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **100%**, esto debido a que el total, 3, sobrepasó el 70% de ejecución anual.

Los productos más destacados han sido:

- ***Suministrar información de la gestión institucional a interesados que soliciten***, este producto alcanzó un **182%** de nivel de ejecución de metas, esto corresponde a 167 solicitudes de información atendidas dentro de los plazos.

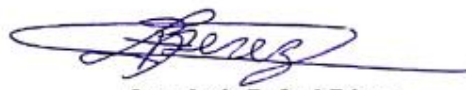
- **Oficina Regional Norte (Santiago)**

Esta área logró alcanzar un nivel de ejecución de las metas anuales de un **99%**, mientras que en el nivel de cumplimiento de sus productos obtuvo un **75%**, esto debido a que 3 del total de 4 sobrepasaron el 70% de ejecución anual.

Los 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 **129%** de nivel de ejecución de metas, debido a la realización de 3,668 Cálculos y Consultas Laborales.
- ***Reconocer y Premiar las Buenas Prácticas de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas de la Provincia de Santiago***, este producto alcanzó un **100%** de nivel de ejecución de metas logrando hacer la entrega del Premio Provincial a la Calidad.
- ***Seguimiento a los Hospitales Priorizados asignados a la Oficina Regional Norte***, este producto ha alcanzado un 100% de nivel de ejecución de metas, para ello se acompañaron 12 instituciones de salud en sus acciones, para lograr el fortalecimiento institucional.

Aprobado por:



Arq. Luis Rafael Pérez

Director de Planificación y Desarrollo

