

Estrategia de



ransparencia



INSTITUCIONALIDAD

ACCESO A LA
INFORMACIÓN

PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

CONTROL Y
EVALUACIÓN

RENDICIÓN DE
CUENTAS

Estrategia de



ransparencia

2018-2021

Febrero 2018

Contenido

PRESENTACIÓN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CONCEPTOS CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA	9
AMBITOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA.....	10
PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA.....	11
IMPORTANCIA DE UNA GESTIÓN TRANSPARENTE.....	12
UNA GESTIÓN TRANSPARENTE IMPLICA.....	14
OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA	15
ALCANCE DE LA ESTRATEGIA.....	16
MARCO JURÍDICO	17
AMBITOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA 2017-20122.....	19
INSTITUCIONALIDAD	21
1. Marco Estratégico del Ministerio de Salud	21
2. Políticas Institucionales	22
3. Objetivos Estratégicos Institucionales y Objetivos Estratégicos Específicos.	23
4. Organización Ministerio de Salud	26
5. Mapa de regiones y áreas rectoras de la Salud.....	33
6. Organigrama.....	33
7. Ética Institucional	34
8. Procedimiento y Protocolos Institucional	36
9. Políticas y Planes	38
ACCESO A LA INFORMACIÓN	39
1. Directorio de funcionarios.....	40
2. Índice de transparencia.....	41
3. Índice de Gestión Institucional (IGI).....	43
4. Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicación Institucional.....	45
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	48
1. Datos Abiertos.....	49
2. Atención al Público.....	49
3. Contraloría de Servicios.	49

4. Atención de preguntas más frecuentes.....	50
5. Satisfacción Cliente	50
6. Buzones de sugerencia en sitios de atención al público.....	50
7. Atención de consultas vía plataforma telefónica.....	51
8. Denuncias.....	51
CONTROL Y EVALUACIÓN.....	52
1. Supervisión Técnica Capacitante.....	53
2. Metodologías de control y evaluación de planes, programas y proyectos.....	53
3. Sistema de Control Interno	54
4. Autoevaluación Control Interno.....	54
5. Matriz de cumplimiento (MACU)	56
6. Regulación - Control.....	57
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	58
1. Plan Operativo Institucional.....	58
2. Plan Estratégico Institucional	58
3. Informe de Cumplimiento	59
4. Memoria (1año y 4años)	59
5. Informe Financiero (anual).....	60
6. Informe Presupuesto (anual)	61
7. Plan de compras de inversión	62
8. Informe participación fuera del país	62
Cantidad de viajes al exterior de los funcionarios/as, según si fueron financiados o no con presupuesto del Ministerio de Salud, 2014-2018.....	63
PLANIFICACIÓN DE TEMAS PARA LA ESTRATEGIA	64
GESTIÓN INSTITUCIONAL TRANSPARENTE	¡Error! Marcador no definido.
ACCESO A LA INFORMACIÓN	69
PARTICIPACIÓN CUIDADANA	¡Error! Marcador no definido.
CONTROL Y EVALUACIÓN.....	79
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	84
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA	87
Instrumentos para el seguimiento y la evaluación	89

BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXOS	92
ANEXO 1	93
Organigrama MS	93
ANEXO 2	94
Tabla con los procedimientos actuales oficializados	94
ANEXO 3	110
Instrumento para el seguimiento y la Evaluación anual de la Estrategia de Transparencia.....	110
Instrumento para la Evaluación del periodo Estrategia de Transparencia	111

PRESENTACIÓN

Quiero presentar la Estrategia del Ministerio de Salud de Costa Rica, como un instrumento que nos permitirá ser más eficientes y eficaces, así como transparentar la gestión institucional hacia la ciudadanía. Con esto deseamos ir más allá y no sólo cumplir con las directrices de gobierno sobre transparencia, acceso a la información y de Gobierno abierto, sino también mostrar a la población qué somos, qué hacemos y cómo lo hacemos, además, con esta estrategia se fortalece la rendición de cuentas y el desarrollo integral de la institución.

La transparencia y la participación ciudadana son principios fundamentales en los estados modernos y el Ministerio de Salud no quiere quedarse atrás. La Transparencia comprende el sometimiento a controles y autorregulaciones que se articulan con una buena gestión, la publicación de Información y la exposición abierta de documentación sobre la gestión realizada, es la expresión de una administración eficiente y con calidad.

El diseño y puesta en marcha de políticas de transparencia y participación ciudadana es uno de los pilares fundamentales de una buena gestión, además, contribuye en la rendición de cuentas y mejora la gestión interna de la institución.

La Transparencia, como uno de los pilares del buen Gobierno, representa no solo una demanda de la ciudadanía, sino sobre todo una oportunidad para el Ministerio de Salud para mejorar su gestión y generar confianza, legitimidad, eficiencia, calidad y facilita la comunicación con la población.

En el marco de lo antes expuesto con mucho orgullo presento la “Estrategia de Transparencia del Ministerio de Salud 2018-2021, que constituye la primer en su género a nivel nacional. Ésta se presenta como una herramienta/instrumento de planificación que inspira una mejora en la gestión institucional y una alianza colaborativa del Ministerio de Salud y la ciudadanía, para responder a la exigencia social de una nueva ética pública y una administración basada en una gestión abierta y de calidad.


Dra. Karen Mayorga Quirós
Ministra de Salud y Rectora del Sector Salud, Nutrición y Deporte.



INTRODUCCIÓN

La transparencia debe estar implícita en las instituciones públicas, porque así lo demanda la ciudadanía en su necesidad de conocer cómo funcionan las instituciones del gobierno y cuáles son sus proyectos, normativas, presupuestos, gastos entre otros.

Cuanto mayor sean transparentes las instituciones del gobierno y las diferentes organizaciones, más se favorecerán la eficiencia y la eficacia, la mejora en la gestión pública y ciudadanos fiscalizadores del funcionamiento de la institución.

La presente Estrategia de Transparencia está enfocada en cinco grandes ejes, siendo estos la Institucionalidad, participación ciudadana, acceso a la información, evaluación institucional y la rendición de cuentas, ejes que deben ser transversales en toda la institución con el fin de garantizar una gestión transparente y de calidad, de manera que se le brinde al ciudadano las herramientas e información fiable y veraz, para que aporten criterio en la evaluación, el manejo los recursos y la gestión institucional.

En este sentido, el fin de dicha estrategia es mejorar la gestión institucional y brindar al ciudadano la publicación de documentos de contenido económico, financiero, información institucional y todos aquellos documentos que sean de importancia para el conocimiento y evaluación pública de parte de los ciudadanos y otros actores sociales calve.

CONCEPTOS CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA

Transparencia

Es la forma de mejorar la gestión institucional y de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo con las normas, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés, implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Rendición de Cuentas

Es el deber ético de todo servicio público de responder e informar sobre el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados y los resultados obtenidos, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Transparencia como valor

La Transparencia, constituye uno de los pilares fundamentales de la Administración Solís Rivera, en su Marco estratégico se señala “Luchar contra la corrupción y por el fortalecimiento de un Estado transparente y eficiente.”

Este concepto debe considerarse uno de los pilares esenciales en la gestión de las instituciones públicas, a fin de mejorar su gestión y dar a conocer lo que demanda de la ciudadanía, para generar confianza, legitimidad y eficiencia, de las instituciones.

De igual forma el Ministerio de Salud tiene como uno de sus valores esenciales la **transparencia**, entendida ésta como “...la confianza que hace posible la interacción social, así como el cumplimiento de las garantías de revelación que esperan unas personas de otras.

Significa “evidencia, claridad, comprensión”. Es un valor aplicado a la conducta humana, no significa otra cosa que permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

AMBITOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA

Institucionalidad

Fortalecimiento en los ámbitos de la función rectora, planificación, control interno, atención al cliente, tecnologías de la información, recursos financieros y gestión documental además del buen uso de los recursos dando como resultado una institución sólida, eficiente y con identidad y fiabilidad ante la opinión de los ciudadanos y actores interesados.

Participación ciudadana

La ciudadanía comprometida debe tener la posibilidad de aportar su conocimiento y su opinión hacia las políticas públicas y la gestión de la institución mediante los instrumentos idóneos derivados de la misma participación.

Acceso a la información

Dado que la información pública es propiedad de la ciudadanía, ésta debe tener acceso de forma fácil y gratuita, de tal forma que facilite a la ciudadanía la evaluación de la gestión Institucional.

Rendición de cuentas

Deber ético de todo funcionario de servicio público a responder e informar sobre el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados y los resultados obtenidos, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Control y evaluación

Las instituciones deben estar en constante cambio para lo cual deben someterse al análisis institucional mediante seguimientos y evaluaciones periódicas que les permita medir los avances de la gestión, así mismo debe tomar en cuenta las opiniones externas que son los vigilantes del que hacer institucional en el campo de la transparencia.

PRINCIPIOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA

Apertura

Prestando especial atención a los aspectos de: funcionamiento más abierto de la institución, una comunicación más activa y eficaz, la población costarricense debe conocer los derechos que le amparan, los recursos que existen a su disposición y la manera de acceder a los mismos.

Participación

Prestando especial atención a los aspectos de: la intervención de la población costarricense con este principio se lograría el fortalecimiento de la confianza de la población costarricense.

Responsabilidad

Clarificación del papel y las responsabilidades de la institución, asumiendo responsabilidades y compromisos en favor de la ciudadanía.

Eficacia

Fortalecer la independencia y autonomía de la institución, a fin de asegurar la equidad, imparcialidad, transparencia, previsibilidad y seguridad en su actuación a la población costarricense.

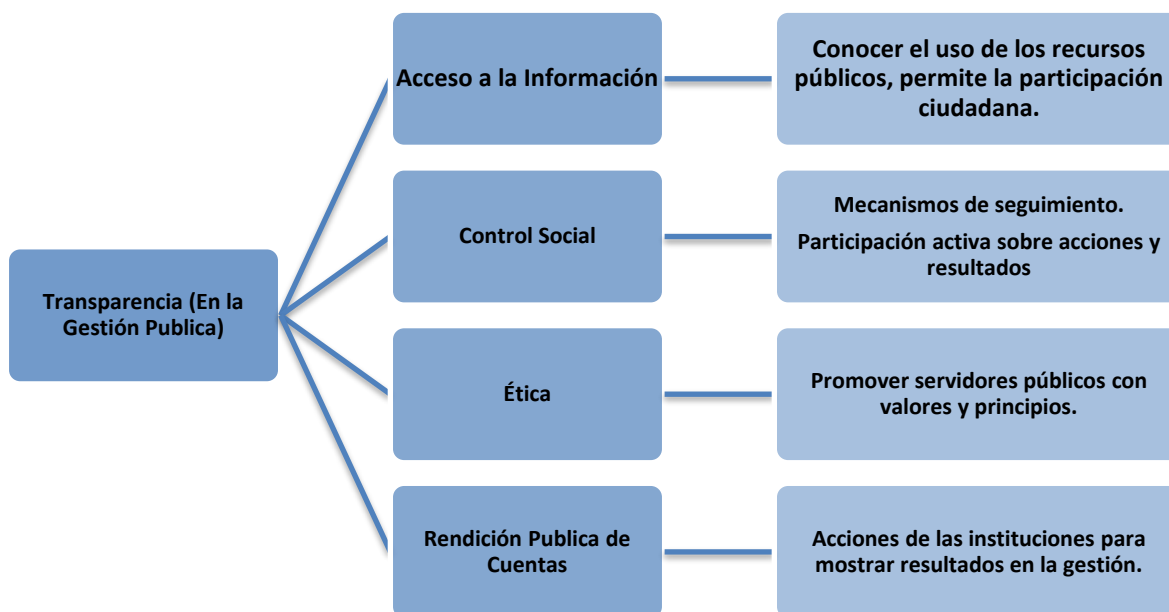
Coherencia

Congruencia entre los lineamientos establecidos y la complementariedad, mejorando la coordinación, y el compromiso. Con el fin de lograr canales de comunicación con los ciudadanos.

Calidad

Responde a la necesidad de orientar los procesos de mejoramiento continuo de las acciones institucionales, así como la formación de los profesionales, de una forma efectiva para proporcionar servicios de calidad, producir los beneficios esperados, evitar el desperdicio de recursos, la desconfianza de los usuarios y desarrollar una gestión eficiente y eficaz.

IMPORTANCIA DE UNA GESTIÓN TRANSPARENTE



Con el fin de que la institución sea visualizada como un Ministerio transparente, eficiente y eficaz, por los diferentes actores sociales y la población en general, se establece la Estrategia Institucional de Transparencia para propiciar una mayor cercanía de la ciudadanía y otros actores sociales a la institución, brindar acceso a la información pronta y oportuna de la gestión institucional, mostrar que la información es fiable, de fácil comprensión para los ciudadanos, además, propicia la participación ciudadana en aspectos relevantes que realiza la institución y en la mejora la institucionalidad, y florecimiento de los procesos internos del Ministerio, aunado a lo anterior, permite:

- **Mejorar la gestión institucional:** Al desarrollar los diferentes procesos institucionales bajo estándares de calidad y contar con la información disponible, genera que los ciudadanos estén vigilantes convirtiéndose en los principales evaluadores de la gestión, lo que hace mejorar las funciones y procesos institucionales.
- **Aumentar la credibilidad institucional:** Al ser transparente una institución logra confianza por parte de los ciudadanos y mejora la imagen organización.
- **Fortalecer la rendición cuentas:** Permite que la institución adquiera un posicionamiento cultural a nivel interno y externo, instando a los funcionarios y unidades organizativas a la rendición de cuentas en los diferentes campos de acción

tanto en lo administrativo como en el ejercicio de las funciones rectoras. Además, hacia fuera muestra una institución que desarrolla bien sus funciones.

- **Control del gasto y los recursos:** Permite que los ciudadanos tengan claridad de cómo se utilizan los recursos para las diferentes acciones que ejecuta la institución y la relación de la utilización de los recursos con el gasto público teniendo, conocimiento de cómo se invierten dichos recursos.

La Estrategia contendrá procesos y procedimientos específicos para mejorar la gestión institucional, así como la evaluación y seguimiento, como corresponde a cada ámbito de competencia, a saber:

Sitio Web de Transparencia: Con un amplio y completo espacio en la Web sobre Transparencia en el que publicara de forma actualizada y sincrónica con la Web institucional los contenidos prescritos legalmente e indicadores asociados a Transparencia y la buena gestión.

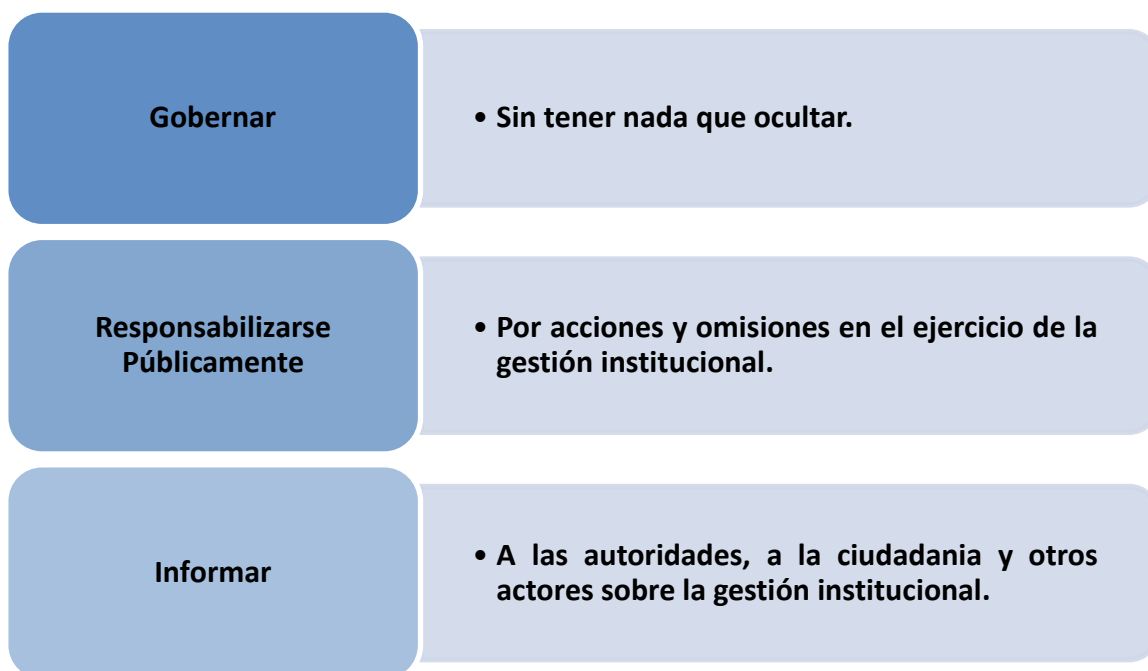
Gestión interna, procesos y organización: con procesos permanentes de funcionamiento establecidos en los procedimientos y Protocolo de homologación de procesos, coordinación de datos y estándares de calidad, para las unidades organizativas.

Comunicación: que explique adecuadamente los objetivos y resultados de avances en transparencia y gobernanza.

Orientación a la sociedad: persiguiendo la máxima orientación e implicación de la ciudadanía y activando mecanismos de participación social.

Abierta y dinámica: la Transparencia no es un esfuerzo puntual sino una cultura transversal que debe mejorarse constantemente. Para ello se aprobará un Sistema de seguimiento, mejora y actualización y se implantarán los procesos encargados de velar por su cumplimiento.

UNA GESTIÓN TRANSPARENTE IMPLICA



OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA

Con el fin de promover transparencia y acceso a la información, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control social, la visibilidad, la prevención de riesgos de corrupción, la eficiencia administrativa, la institucionalidad, el control y el buen gobierno como principios en la gestión, se ha diseñado la “Estrategia de Transparencia para el Ministerio de Salud”

De manera que con la presente Estrategia se pretende estimular la mejora de la gestión pública, la eficacia y su eficiencia, la vigilancia en la mejora de los resultados y alcanzar la legitimidad: además contar con una ciudadanía implicada que colabore con la administración pública y sea corresponsable de su gestión, así como fomentar la rendición de cuentas. Por lo que la Estrategia de transparencia del Ministerio de Salud, tendrá como objetivos, los siguientes:

Objetivo General

Desarrollar una gestión institucional orientada hacia la calidad y la rendición de cuentas y transparencia, a fin de generar procesos e información confiable, oportuna y comprensible, para la población, los funcionarios de la institución y las organizaciones en general, mediante la implementación de una estrategia de transparencia institucional que permita el fortalecimiento del derecho a datos públicos y la generación de una mejora continua en los servicios que brinda el Ministerio de Salud.

Objetivos Específicos

1. Cumplir con la rendición de cuentas mediante el desarrollo de la transparencia institucional a fin de brindar a la población información accesible y de calidad sobre la gestión institucional.
2. Responder a las demandas e inquietudes de los ciudadanos mediante el acceso a la información y la participación generando criterio constructivo y de evaluación de los sectores interesados en la gestión institucional.
3. Promover una cultura de procesos, mediante los avances de transparencia generada por las unidades organizativas mejorando la eficiencia y la eficacia en la gestión institucional.

ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

La “Estrategia de Transparencia del Ministerio de Salud”, está dirigida a colaboradores de la Institución de todos los puestos, profesionales, técnicos, personal de apoyo y administrativos, así como los niveles políticos del Ministerio, entendidos estos como el Despacho Ministerial y la Dirección General de Salud, quienes deben conocer, implementar la estrategia y evaluar la estrategia de transparencia. De modo que esta estrategia incluye a la institución en sus tres niveles de la gestión (central, regional y local).

Asimismo, abarca a la ciudadanía, grupos interesados y otros actores sociales, a los cuales se les mantendrá informado sobre la gestión institucional.

MARCO JURÍDICO

Es de interés la estrategia de transparencia del Ministerio de Salud, para el desarrollo de una gestión institucional orientada hacia la calidad y la rendición de cuentas, generando procesos e información confiable, oportuna y comprensible, dicha estrategia se ha fundamentado en el siguiente marco jurídico:

- Constitución Política de Costa Rica, Artículos 11, 27 y 30, 07 de noviembre de 1949.
- Ley General de la Administración Pública. Ley N° 6227, del 02 de mayo de 1978.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos. Ley N° 7202 del 24 de octubre de 1990.
- Ley de Igualdad de oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley N° 7600, del 29 de mayo de 1996.
- Ley del Sistema de Estadística Nacional. Ley N° 7839 del 15 de octubre del 1998.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley N° 8422, Artículo 7, 6 de octubre de 2004.
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454 Artículo 6, 30 de agosto de 2005.
- Ley: 8968 del 07/07/2011 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”, del: 05 de setiembre de 2011.
- Decreto N.º 34510-S. Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud
- Decreto N° 39372-MP-MC, Declara de Interés Público la Estrategia Nacional para un Gobierno Abierto 2015-2018, Publicado en la Gaceta N° 241 del 11 de diciembre del 2015.
- Decreto N° 40199-MP, Establece la apertura de los datos públicos, Publicado en la Gaceta N° 89 del: 12 de mayo del 2017
- Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Publicado en la Gaceta N° 104 del 02 de junio del 2017.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, N°. R-CO-26-2007 del 7 de junio, 2007. Publicado en La Gaceta N° 119 del 21 de junio, 2007.
- Directriz Ejecutiva 073-MP-MEIC-MC, Transparencia y Acceso a la información pública, Alcance No. 122, La Gaceta, 2 de junio de 2017.
- Ley General de Control Interno N.º 8292
- Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE.

- Directrices Generales para la Presentación de los Documentos Presupuestarios de los Fideicomisos cuyos Presupuestos deben ser aprobados por la Contraloría General de la República. N.º D-3-2002-CO-DFOE
- La Gaceta 116 – 16 junio 2016, N.º 39753-MP. “Deber de la Administración Central de cumplir con las Obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno”
- DFOE-187, Circular con regulaciones sobre fiscalización y control de beneficios patrimoniales, gratuitos o sin contraprestación alguna, otorgados a sujetos privados.
- Resolución “Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General” N.º D-2-2004-CO
- Contraloría General de la República, Normas de Control Interno para el Sector Público N.º 2-2009-CO-DFOE.
- Contraloría General de la República, Normas de Control Interno para Sujetos Privados que custodien o administren, por cualquier título, fondos públicos N-1-2009-CO-DFOE.
- Directrices que deben observar la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización para Elaborar la Normativa Interna relativa a la Rendición de Garantías o Cauciones N.º D-1-2007-CO.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA RESOLUCIONES R-CO-26-2007 “Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información”.
- Contraloría General de la República Resoluciones Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA RESOLUCIONES R-CO-103-2006. Directrices generales que deben observar las instituciones fideicomitentes en el proceso presupuestario relacionado con los fideicomisos sujetos a la aprobación presupuestaria de la Contraloría General de la República N.º D-3-2006-CO-DFOE.
- Resolución N° 39753-MP. “Deber de la Administración Central de cumplir con las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno”.

AMBITOS DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA 2017-2022

Hoy en día los gobiernos enfrentan un verdadero reto social que plantean los datos abiertos como una oportunidad de cambio que ponga en valor y fortalezca al propio sector público y como una ventaja competitiva que marque en el futuro la diferencia entre un gobierno y otro, entre unas administraciones públicas y otras y, en consecuencia, entre unas sociedades y otras.

El Ministerio de Salud, no puede quedarse atrás, por lo que uno de los retos más importantes es desarrollar políticas de calidad en los servicios y buena gobernanza, para promover una gestión eficiente y eficaz, regida por procesos y herramientas estandarizados a nivel institucional que empoderen a los funcionarios y permeen los servicios que brinda la institución, bajo un enfoque de innovación social y democracia y empoderamiento de la ciudadanía para conocer, controlar e influir en los temas institucionales que le afectan e interesan.

Por tanto, la institución debe poner a disposición de los ciudadanos, organizaciones y empresas, la información en formatos reutilizables, respetando siempre los derechos de protección de datos, de propiedad intelectual, o de seguridad.

Además, debe dar a conocer los compromisos de transparencia internamente al personal de la institución en los tres niveles de gestión y externamente a la sociedad en general para fomentar la participación, la corresponsabilidad y el control de los ciudadanos.

La información generada por la administración pública pertenece a las personas para las que se gobierna y no a los gobiernos. Por lo que el Ministerio se ha planteado la exigencia de un alto estándar de transparencia mediante el mejoramiento de la gestión institucional y por ende brindar información confiable y de calidad a la población.

De manera que, el Ministerio está orientado a apostar decididamente por alcanzar los máximos niveles de transparencia, seguir publicando de forma continua información más transparente, clara, accesible y, por ende, más cercana y comprensible para la ciudadanía.

La presente estrategia se estructura en cinco grandes ejes, para ello se partió de los ejes definidos por el Área de Secretaría Técnica Contraloría General de la República, a saber:

1. **Institucionalidad**
2. **Acceso a la Información,**
3. **Participación Ciudadana,**
4. **Control y Evaluación**
5. **Rendición de Cuentas**



A continuación, se detallan las acciones a desarrollar en cada uno de los cinco Ámbitos:

INSTITUCIONALIDAD

Mejorar la gestión institucional y crear una cultura profesionalizada de medición, autoevaluación y mejora en todas las unidades organizativas sobre los productos y servicios que brinda la institución en los tres niveles de gestión es uno de los principales pilares que sustentan la presente estrategia.

1. Marco Estratégico del Ministerio de Salud

El Marco Estratégico del Ministerio de Salud, fue construido con las autoridades y directores del Nivel Central y Regional, en sesión del Consejo Ministerial ampliado. Para esto se realizó un taller el 27 de abril del 2015, posteriormente fue revisado y validado en el seno del Consejo Ministerial el 08 de junio y oficializado mediante Decreto Ejecutivo N° 39654-S (Anexo 2), quedando de la siguiente forma:

Misión

“Somos la institución que dirige y conduce a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la Rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad”.

Visión

“Seremos la autoridad sanitaria respetada a nivel nacional e internacional, que ejerce la Rectoría del Sistema Nacional de Salud con capacidad técnica y resolutive, liderazgo y participación social”.

Valores

- Liderazgo.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Respeto.
- Excelencia.
- Lealtad.

2. Políticas Institucionales

Las políticas institucionales proporcionan el marco de acción lógico y consistente que guía a la institución sobre los aspectos en los cuales debe trabajar. En ese sentido, el Ministerio cuenta con las siguientes políticas que fueron aprobadas por los directores de las diferentes unidades organizacionales y validadas en el Consejo Institucional mediante “Acta de Sesión Ordinaria N° 002-2017 del lunes 23 de enero del 2017”.

- Los principios de participación social, enfoque de género, inclusión, no discriminación y respeto a la diversidad permearán el accionar de la institución.
- El liderazgo, la negociación y la concertación constituirán la base para el ejercicio de la Rectoría y las relaciones con las Instituciones, actores sociales y la población.
- La institución promoverá acciones que faciliten el desarrollo de prácticas saludables y de salud ocupacional en procura de una mejor calidad de vida de los funcionarios.
- La institución contará con el capital humano idóneo, comprometido, capacitado y acorde con los requerimientos para el cumplimiento de las funciones rectoras.
- La educación continua será fundamental para fortalecer la capacidad técnica, resolutive y el liderazgo del capital humano de la institución.
- La institución implementará el proceso de Supervisión y Acompañamiento como elemento fundamental para la mejora continua.
- El Ministerio de Salud realizará las gestiones pertinentes para contar con los recursos financieros, bienes y servicios en cantidad, calidad y oportunidad para el cumplimiento de las funciones rectoras.
- La transparencia, la rendición de cuentas y la simplificación de trámites deberán estar presentes en todos los procesos desarrollados por la institución.
- El accionar institucional estará orientado por la ética y el enfoque de gestión del riesgo en los tres niveles de gestión y basado en la evidencia.
- El sistema de calidad constituye el eje transversal de todas las acciones y procesos desarrollados por el Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión.
- El servicio al cliente externo e interno se realizará en forma eficiente y eficaz, de manera oportuna, con calidez y calidad en los tres niveles de gestión.
- El Ministerio de Salud fortalecerá la utilización de tecnologías de punta en información y comunicación para la optimización de sus funciones.
- La implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) garantizará el uso adecuado de los recursos hídricos, energéticos, la gestión integral de los residuos y la protección del ambiente en general, a fin de que la institución contribuya al logro de la meta país de alcanzar la C- Neutralidad en el año 2021.

- La comunicación a lo interno de la institución estará orientada al suministro de información positiva y motivadora a sus funcionarios, que promueva relaciones laborales basadas en la solidaridad, la comprensión y respeto.
- El Ministerio de Salud proyectará la seriedad de la organización y de las actividades de interés público en salud, mediante una comunicación veraz, rigurosa, fluida y expedita.

3. Objetivos Estratégicos Institucionales y Objetivos Estratégicos Específicos.

Para la elaboración de los objetivos estratégicos institucionales y específicos, se tomó como insumo el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (componente de salud), la Política Nacional de Salud “Dr. Juan Guillermo Ortiz Güier”, el Plan Nacional de Salud 2016-2020, la Ley de Presupuesto Nacional (Presupuesto del Ministerio de Salud), los Resultados Esperados Institucionales y otros insumos. Con estos insumos la Dirección de Planificación elaboró una primera propuesta, la cual posteriormente fue revisada, ajustada y validada por los directores y oficializados mediante Decreto Ejecutivo N° 39654-S, quedando de la siguiente forma:

Objetivos Estratégicos Institucionales:

- 1. Dirigir y conducir a las instituciones del sector y otros actores sociales, que intervienen en el proceso salud-enfermedad, con el fin de mejorar el estado de salud de la población.**
 - 1.1. Consolidar el derecho a la salud, como un derecho humano, bajo los principios de equidad, calidad, oportunidad y participación social, mediante el ejercicio de la Rectoría.
 - 1.2. Formular, implementar y dar seguimiento a políticas, planes, programas y proyectos, con el fin de contribuir al cumplimiento de mantener y mejorar el estado de salud de la población, desde el abordaje de los determinantes de la salud y participación social.
 - 1.3. Fortalecer el desarrollo de las prácticas de vida saludable, mediante la participación de las instituciones, los actores sociales y la población, para el mejoramiento del estado de salud.
 - 1.4. Desarrollar estrategias de negociación y concertación con instituciones, actores sociales y la población, a fin de crear las condiciones que favorezcan las prácticas saludables.

- 1.5. Desarrollar la planificación estratégica y operativa a corto, mediano y largo plazo, basados en gestión por resultados, para el cumplimiento de las funciones rectoras en forma eficiente y eficaz.
- 1.6. Fortalecer los procesos de generación y utilización del conocimiento científico y tecnológico en salud, como base para la toma de decisiones basada en evidencia.
- 1.7. Fortalecer la cooperación internacional y nacional en salud, mediante el desarrollo de alianzas estratégicas con instituciones, organismos y otros actores dentro y fuera del país, a fin de mejorar el ejercicio de la Rectoría.
- 1.8. Fortalecer el área de recursos humanos en salud y la de gasto y financiamiento en salud, mediante el análisis de situación, para la toma de decisiones.
- 2. Ejercer la regulación y el control de servicios, establecimientos, productos de interés sanitario, eventos, ambiente humano e investigaciones y tecnologías en salud, con el fin de proteger y mejorar el estado de salud de la población.**
- 2.1. Fortalecer el registro y control de productos de interés sanitario, con el fin de garantizar su seguridad eficacia y calidad, mediante la aplicación de la normativa vigente.
- 2.2. Fortalecer la regulación de servicios de salud mediante la aplicación de la normativa vigente, con el fin de proteger y mejorar la salud de la población.
- 2.3. Fortalecer la regulación de servicios, establecimientos y eventos mediante la aplicación de la normativa vigente, con el fin de proteger y mejorar la salud de la población.
- 2.4. Fortalecer la regulación de eventos e investigaciones en salud mediante la aplicación de la normativa vigente, con el fin de proteger y mejorar la salud de la población.

3. Fortalecer la vigilancia de los determinantes de la salud (salutogénicos y patogénicos) con el fin de promover la salud y disminuir los riesgos y daños a la salud de la población y el ambiente humano.

3.1. Desarrollar procesos permanentes de análisis de la situación de salud de la población, a fin de identificar los factores protectores, así como los riesgos y daños a la salud, como base para la planificación y la toma de decisiones.

3.2. Fortalecer la vigilancia activa de eventos y factores de riesgo en salud, mediante el registro y análisis de información, así como de intervenciones, para la toma de decisiones oportunas y de calidad.

3.3. Fortalecer el control de vectores y el saneamiento básico, mediante la prestación de los servicios eficientes y oportunos con la participación de la comunidad.

4. Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones.

4.1. Lograr que la planificación estratégica y operativa constituyan la base para la asignación de los recursos financieros, a fin de que respondan a las necesidades de la institución y de acuerdo con las directrices de gobierno, mediante la articulación de las unidades organizativas correspondientes en los tres niveles de gestión.

4.2. Fortalecer los procesos de adquisición de bienes y servicios, a fin de que los mismos respondan en cantidad, calidad y en forma oportuna a las necesidades de la institución, bajo las normas de control interno y transparencia.

4.3. Dotar a la institución de la infraestructura y los servicios generales requeridos para el desarrollo de las funciones rectoras, a fin de responder a las necesidades de la población.

4.4. Reducir la brecha tecnológica de la institución mediante el fortalecimiento de las tecnologías de información y comunicación, a fin de desarrollar las funciones rectoras en forma eficiente y eficaz.

4.5. Contar con el recurso humano idóneo y necesario, para una gestión institucional eficiente y eficaz.

4.6. Desarrollar procesos de rendición de cuentas y transparencia, mediante la fiscalización y comunicación permanente y continua del quehacer institucional.

- 4.7. Fortalecer la atención al cliente externo e interno mediante servicios simplificados, oportunos y de calidad, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios.
- 4.8. Fortalecer el proceso de soporte jurídico, mediante el desarrollo de intervenciones oportunas y de calidad, como base para la toma de decisiones de las autoridades institucionales.
- 4.9. Desarrollar la ética y la comunicación estratégica institucional en los tres niveles de gestión, a fin de fortalecer la imagen institucional interna y externa.
- 4.10. Promover una cultura institucional sustentada en la calidad, mediante el desarrollo de un sistema de gestión de calidad, que permita la mejora continua de los procesos en los tres niveles de gestión.

4. Organización Ministerio de Salud

Mediante Directriz N° 006 MIDEPLAN, el Poder Ejecutivo define catorce sectores para mejorar la coordinación y organización del aparato público estatal. Entre ellos se crea el Sector Salud, Nutrición y Deporte cuya rectoría recae en el Ministerio de Salud.

El Ministerio de Salud, como ente rector de la salud, lidera y articula, de manera efectiva, los esfuerzos de los actores sociales claves y ejerce sus potestades de autoridad sanitaria, para proteger y mejorar la salud de la población.

Para ejercer sus funciones, el Ministerio de Salud se divide en tres niveles de gestión, a saber:

- Nivel Central (Direcciones del Nivel central)
- Nivel Regional (Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud)
- Nivel Local (Direcciones de Área Rectoras de la Salud)

Nivel Central

Constituye el nivel político-estratégico y técnico-normativo de la institución. Está conformado por el Despacho del Ministro de Salud, apoyado por dos Viceministros. Tiene una Dirección General de Salud. La Auditoría Interna, la Unidad de Relaciones Internacionales en Salud, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Contraloría de Servicios Institucional y Planificación, las cuales funcionan como unidades asesoras y la Secretaría Técnica de Salud Mental y Tecnologías de Información y Comunicación como nivel operativo. También cuenta con entes adscritos al Ministerio: INCIENSA, el IAFA y la Dirección Nacional de CEN CINAI.

Dirección de Auditoría Interna

Unidad Organizativa asesora y fiscalizadora. Depende orgánicamente del Ministro o Ministra de Salud y cuenta con independencia funcional y de criterio. Su objetivo consiste en proporcionar seguridad razonable a la población, de que la actuación del jerarca y de los subordinados se ejecute de conformidad con el marco estratégico institucional, el marco legal y las sanas prácticas. Para ello, evalúa y promueve la mejora de la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección y evalúa la actuación de las unidades organizativas en la ejecución de la Rectoría Técnica de la salud, la provisión de servicios de salud y la gestión institucional.

Unidad de Relaciones Internacionales en Salud

Unidad Organizativa asesora, dependiente orgánicamente del Ministro o Ministra de Salud. Su objetivo consiste en apoyar al Despacho del Ministro o Ministra en la ejecución de la función de Dirección Política de la Salud en el ámbito de las relaciones internacionales; así como desarrollar acciones que conduzcan a la implementación de los acuerdos, convenios y resoluciones que el país suscriba en el ámbito sanitario internacional y que sean de competencia de las instituciones del Sector Salud.

Asimismo, tiene a cargo la gestión de la cooperación internacional en salud en el marco de lo definido por las instituciones rectoras en esta materia, al amparo de la Política de Cooperación Internacional. Para estos efectos, mantiene un inventario de acuerdos, convenios, proyectos y otros documentos suscritos, tanto por el Ministerio de Salud como por las instituciones que conforman el Sector.

Dirección de Asuntos Jurídicos

Unidad Organizativa asesora dependiente orgánicamente del Ministro o Ministra de Salud. Su objetivo consiste en brindar el soporte jurídico que el Despacho del Ministro o Ministra y las demás unidades organizativas del Ministerio en general le solicite, así como normalizar el desarrollo de la función de soporte jurídico dentro del Ministerio de Salud y asesorar a quienes lo requieran. Además, le corresponde revisar los instrumentos legales en los que interviene el Ministerio de Salud, así como mantener un inventario de leyes, decretos, acuerdos, convenios y otros instrumentos jurídicos relacionados con la Rectoría en salud. De esta forma, contribuye a garantizar que las actuaciones de los funcionarios de la Institución estén acordes con el principio de legalidad y el ordenamiento jurídico vigente. Es entendido que, con el objeto de lograr uniformidad de criterios, solamente la Dirección de Asuntos Jurídicos está facultada para emitir y avalar criterios y opiniones jurídicas.

Contraloría de Servicios Institucional

Unidad organizativa dependiente orgánicamente del Ministro o Ministra de Salud y está regida por la Ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Su objetivo consiste en involucrar a la ciudadanía en la fiscalización de la prestación de los servicios públicos, mediante el ejercicio de su derecho de petición y manifestación de su inconformidad en forma individual o colectiva sobre la calidad de los servicios, con el propósito de garantizarle de esta manera que sus demandas sean escuchadas y resueltas.

Comunicación e Imagen

Unidad asesora dependiente orgánicamente del Ministro o Ministra de Salud. Su objetivo consiste en desarrollar estrategias de comunicación, información, imagen y mercadeo social, sobre el accionar del Ministerio de Salud y de eventos en salud, con el propósito de fortalecer su imagen y la del sector, brindar insumos a las Autoridades para la toma de decisiones, así como, mantener informada a la población y contribuir al posicionamiento de estilos de vida saludables.

Secretaría Técnica de Salud Mental

La Secretaría Técnica de Salud Mental es un órgano técnico, adscrito al Despacho del Ministro de Salud, cuyo objetivo es abordar en forma integral el tema de la salud mental desde la perspectiva del ejercicio de la Rectoría del Sistema Nacional de Salud, con la participación de otras instituciones públicas y privadas, la sociedad civil organizada y la comunidad académica y científica.

Planificación

Unidad Organizativa asesora dependiente del Despacho Ministerial. Su objetivo es apoyar al Despacho Ministerial en el alineamiento estratégico de la institución, ejecutando los procesos de planificación estratégica y operativa a nivel institucional, sectorial e intersectorial; además le corresponde conducir el proceso de control interno y ética, el desarrollo organizacional, el sistema de mejoramiento continuo, identificar y liderar la elaboración de proyectos de inversión pública, acorde con los lineamientos de MIDEPLAN así como, dirigir y conducir la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos en salud, de carácter institucional, sectorial e intersectorial. A Planificación le corresponde apoyar al Ministro Rector en la conducción de la Secretaría Técnica Sectorial.

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

Unidad Organizacional ubicada con dependencia jerárquica del Despacho Ministerial en el nivel operativo, con el objetivo de garantizar que las tecnologías de información y comunicación respondan a las necesidades institucionales, mediante el desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios, en los tres niveles de gestión, a fin de fortalecer la Rectoría y la toma de decisiones.

Dirección General de Salud

Unidad Organizativa que depende orgánicamente del Ministro. Su objetivo consiste en orientar y conducir la gestión del Ministerio de Salud para garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a nivel nacional acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Provisión Social de la Salud, asegurando que todos los procesos institucionales se ejecuten de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida y emitiendo lineamientos estratégicos para garantizar la implementación de las políticas institucionales dictadas por el jerarca de la institución, la Dirección General de Salud cuenta con las siguientes instancias que tienen una dependencia orgánica:

Dirección Vigilancia de la Salud

Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución del proceso de Vigilancia de la Salud a nivel nacional se realice de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas del proceso de Vigilancia de la Salud correspondientes al nivel central y las del nivel regional cuando requieren de un abordaje multi-regional en coordinación con las Unidades Organizativas institucionales involucradas. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico a las Unidades Organizativas de los niveles central, regional y local, según corresponda.

Es responsable de la producción de información oportuna y veraz sobre la situación de salud del país que permita fundamentar la toma de decisiones para ejercer la rectoría en forma efectiva, eficiente y con enfoque de promoción, para garantizar la protección y mejoramiento del estado de salud de la población.

Dirección Promoción de la Salud

Su objetivo consiste en conducir de manera efectiva y articulada los esfuerzos y los recursos institucionales, sectoriales e intersectoriales, así como de otros actores sociales y de la sociedad civil, para potencializar y desarrollar los factores protectores, determinantes y condicionantes, que generan y fortalecen la salud en la población desde una visión positiva.

Dirección Nutrición y Deporte

Su objetivo consiste en conducir el desarrollo de acciones para el ejercicio de la Rectoría en el campo de la alimentación y nutrición, la actividad física y deporte, a fin de proteger y mejorar el estado de salud de la población.

Dirección de Servicios de Salud

Su objetivo consiste en contribuir al mejoramiento de la calidad, el acceso y sostenibilidad de los servicios de salud, mediante el desarrollo de la normalización, control y evaluación de los servicios de salud. Lo anterior, mediante el desarrollo de la normalización, el control y la evaluación de los servicios de salud, así como el análisis y la evaluación del financiamiento del Sistema Nacional de Salud. También se encargará de los temas relacionados con la atención directa a las personas, los eventos prioritarios en salud, el análisis y la investigación para una adecuada planificación del recurso humano en salud acorde con las necesidades del país.

Dirección de Investigación y Tecnología en Salud

Su objetivo consiste en articular y ejecutar los procesos de Rectoría en el ámbito de la investigación y tecnologías en salud a nivel nacional, para garantizar que la generación de conocimiento científico y tecnológico responda a las prioridades nacionales, a criterios éticos y de calidad y que esté disponible, accesible y pueda ser utilizado como insumo para la toma de decisiones.

Dirección de Productos de Consumo Humano

Su objetivo consiste en procurar, la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos que afectan directa o indirectamente la salud de las personas, así como de los establecimientos relacionados con éstos, mediante la aplicación de procesos de registro, normalización y control, con el fin de contribuir a la protección y mejoramiento de la salud de la población.

Dirección de Salud Ambiental

Su objetivo consiste en contribuir a la protección y mejoramiento del ambiente, mediante el ejercicio de las funciones sobre los determinantes ambientales claves, que permitan mantener y fortalecer las condiciones de vida de la población nacional, enfatizando en las siguientes áreas de gestión: gestión integral de residuos, radiaciones ionizantes y no ionizantes, agua potable, aguas residuales, emisiones atmosféricas provenientes de fuentes fijas, calidad del aire (inmisión) y control de la contaminación de suelos, contaminación por ruido, saneamiento básico y aspectos sanitarios en edificaciones.

División Administrativa

Depende orgánicamente de la Dirección General de Salud. Su objetivo consiste en garantizar que los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, financieros, de infraestructura física y bienes y servicios se ejecuten de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, respetando el marco legal vigente, acorde con las políticas de gestión institucional emitidas por el Ministro de Salud y apegados a los lineamientos estratégicos establecidos por el Director General de Salud. Brinda además el apoyo técnico necesario para que estas condiciones se den en el Despacho del Ministro de Salud y en todas las divisiones y direcciones de los niveles central, regional y local.

De esta División dependen el Consejo Técnico de Asistencia Médico Social (CTAMS), el Consejo Técnico Administrativo, la Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS) y las siguientes unidades organizativas:

Dirección Atención al Cliente

Su objetivo consiste ejecutar el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo en el nivel central, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director Administrativo, normalizando la ejecución de este proceso en el nivel regional y local y asesorando a quienes lo requieran.

Esta Dirección permite que el cliente interno y externo exprese sus necesidades y expectativas. Por medio de este proceso, el Ministerio de Salud garantiza el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos, de manera que fortalezca la imagen institucional y la implementación de la estrategia maestra.

Dirección de Desarrollo Humano

Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución del proceso de gestión de recursos humanos a nivel institucional se realice de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas de dicho proceso correspondientes a la Dirección de Desarrollo Humano. Brinda supervisión capacitante al nivel regional y acompañamiento técnico al Despacho del Ministro y a las divisiones y direcciones de los niveles central, regional y local.

Dirección Financiera, Bienes y Servicios

Su objetivo consiste en garantizar que la ejecución de los procesos de gestión de recursos financieros, de infraestructura física y de bienes y servicios a nivel institucional, se realicen de manera articulada, eficaz y con la calidad requerida, para lo cual define directrices técnicas, formula planes y proyectos, establece procedimientos, desarrolla sistemas y ejecuta directamente las actividades operativas de estos procesos correspondientes a esta División.

Nivel Regional: Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud

Su objetivo consiste en garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a Nivel Regional, y Local de todos los procesos institucionales para que se ejecuten de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud y con los lineamientos estratégicos emitidos por el Director General de Salud. Para cumplir con su objetivo, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud dirigen y conducen a los actores sociales con representación regional. Además, articulan los esfuerzos de las Áreas Rectoras de Salud mediante los lineamientos tácticos y haciendo uso, en especial, de la asesoría técnica como herramienta para la mejora continua de la gestión.

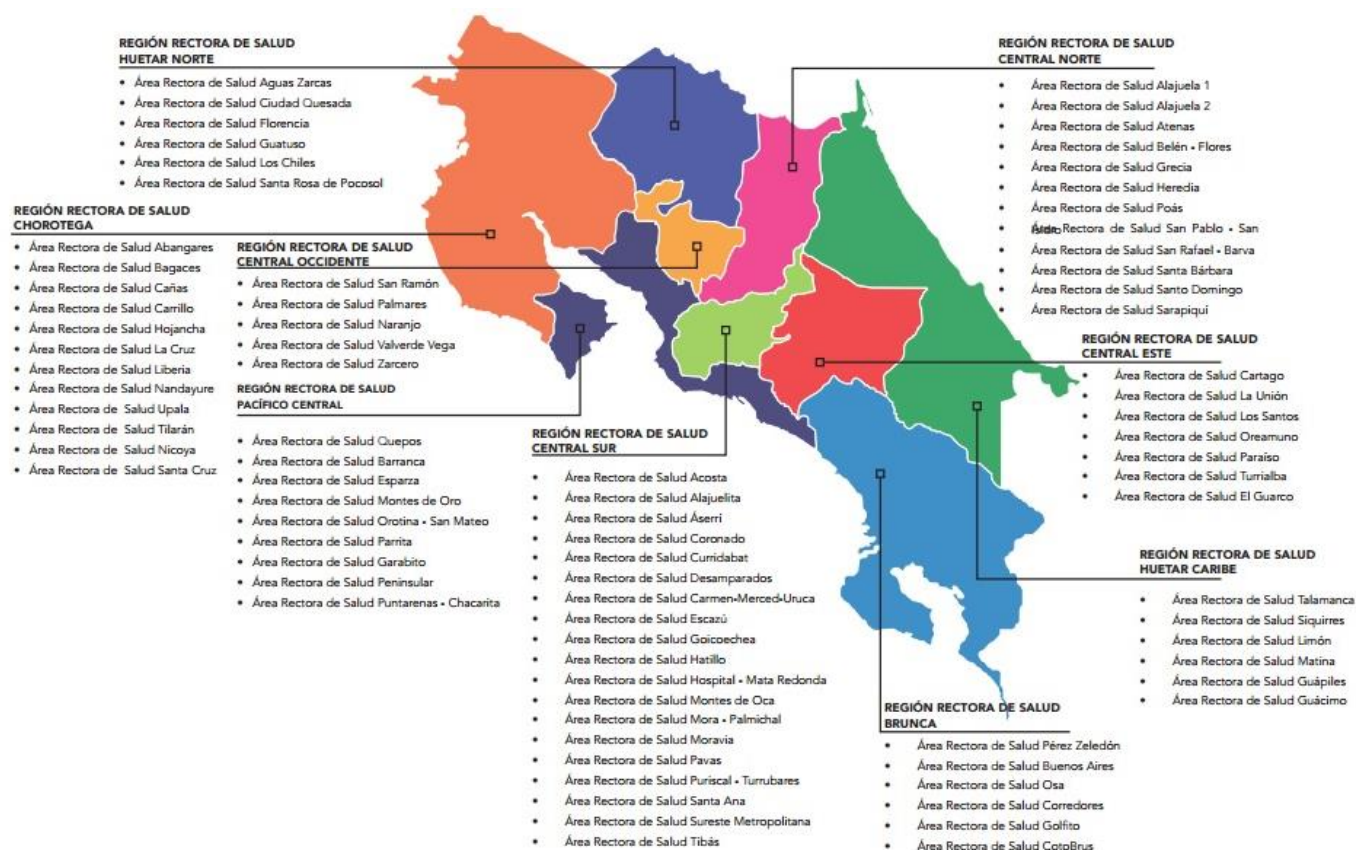
El Ministerio de Salud está conformado geográficamente por nueve regiones de salud a saber: Central Sur, Central Norte, Central Este, Central Occidente, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Norte, Huetar Caribe y Brunca.

Nivel Local: Direcciones Locales de Rectoría de la Salud

Constituye el nivel político-operativo de la institución para la ejecución de las funciones rectoras y de provisión de servicios de salud. Está integrado por ochenta y dos áreas rectoras de salud.

Direcciones de Áreas Rectoras de Salud Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud dependen de las Direcciones Regionales de Salud. Su objetivo consiste en garantizar el cumplimiento del marco estratégico institucional a nivel local, asegurando que el componente local de todos los procesos institucionales se ejecute de manera articulada, eficaz, con la calidad requerida, acorde con el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Provisión Social de la Salud y con los lineamientos tácticos emitidos por el Director Regional de Rectoría de la Salud.

5. Mapa de regiones y áreas rectoras de la Salud



6. Organigrama

En el organigrama del Ministerio de Salud se presentan las unidades organizativas de la institución con su categorización de colores, política, asesoras y operativas, así como sus niveles de dependencia jerárquica (**Ver anexo 1**).

7. Ética Institucional

El Manual de Ética del Ministerio de Salud indica: “En las instituciones los funcionarios deben estar abiertos al examen público, en apego a la legalidad y la ética; mostrando claridad en las acciones y decisiones, rindiendo cuentas y garantizando el libre acceso a la información de interés público de la institución y velando porque dicha información sea veraz, precisa, de fácil comprensión y oportuna”.

A partir del oficio DGS-0162-12 que emite la Dirección General de Salud con fecha 29 de marzo del año 2012 es que se inicia con el proyecto de construcción de un Manual de ética para el Ministerio de Salud.

Con este Manual de Ética, reafirmamos el compromiso del Ministerio de Salud de conducirse con principios y valores éticos de manera permanente, sujeto a conductas correctas, base primordial, para cumplir con nuestros objetivos como órgano rector en el campo de la salud.



El Manual de Ética del Ministerio de Salud, trata fundamentalmente de un texto ético; su formato consiste en un manual que desarrolla el significado y las implicaciones conductuales de los valores compartidos, de quienes conformamos esta institución; es un texto educativo para orientar la conducta de nuestros funcionarios y para inspirar las mejores prácticas.

En el 2014 se firmó el Compromiso Público de Ética; y desde ese momento se ha venido socializando la gestión ética en los tres niveles de gestión con el apoyo de los enlaces regionales y locales.

Por otra parte, se está trabajando con la Comisión de Ética Institucional constituida en su mayoría por los enlaces regionales de ética; en la distribución de los valores por mes, se designa un valor por cada mes del año; estos valores están dirigidos a fortalecer la cultura organizacional. El objetivo es fortalecer los valores dentro de los espacios laborales en los tres niveles de gestión.

Para llevar un trabajo más coordinado con las áreas y regiones se trabaja con la siguiente distribución de Valores:

MES	VALOR
Enero	Ética
Febrero	Visión
Marzo	Misión
Abril	Lealtad
Mayo	Compromiso
Junio	Respeto
Julio	Excelencia
Agosto	Transparencia
Setiembre	Empatía
Octubre	Liderazgo
Noviembre	Trabajo en equipo
Diciembre	Asertividad

Se cuenta con un Programa para el Desarrollo de la Ética Institucional y los Valores; cuyo objetivo es fortalecer la gestión ética y los valores en los funcionarios de los tres niveles de gestión, mediante la realización de actividades de convivencia laboral, información y promoción, para el impulso de la cultura organizacional.

Y se trabaja con el siguiente cronograma:

Tareas	Plan	Trimestre 1 (enero-feb)	Trimestre 2 (abril-mayo)	Trimestre 3 (julio-ago)	Trimestre 4 (oct-nov)	Trimestre 5 (diciembre)	Cumplimiento
Posicionar la gestión ética institucional en los miembros de la CIEV, conforme a la normativa vigente y las disposiciones técnicas establecidas por la Comisión Nacional de Rescate de Valores para el empoderamiento.							0%
Asistencia mensual a las sesiones de trabajo de la Comisión Nacional Rescate Participación en las reuniones de trabajo de la		25%	25%	25%	25%		0%
Fortalecimiento de los enlaces a través de capacitaciones en:							0%
Ley 1422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública		100%					0%
Ley 8292, Ley de Control Interno, y las Normas de Control Interno del Sector Público.			100%				0%
Manual de Ética Institucional			100%				0%
Reglamento Autónomo de Trabajo en el Capítulo XIV, sobre las Manifestaciones del Hostigamiento Sexual				100%			0%
Principios y enunciados éticos de la Contraloría General de la					100%		0%
Desarrollar espacios de comunicación, divulgación y promoción permanente para la sensibilización de los funcionarios de la institución en temas de gestión ética.							0%
Realización de actividades educativas: sesiones de trabajo, charlas, talleres, foros, conversatorios entre otros con el personal institucional en los tres		25%	25%	25%	25%		0%
Coordinación de la divulgación por medio de afiches, material impreso		25%	25%	25%	25%		0%

Con el apoyo de la Procuraduría de la Ética tanto a nivel central como regional y local se han impartido charlas relacionadas con el tema de Ética y Valores; son talleres de comunicación eficaz y asertiva a lo interno de las unidades con el fin de fortalecer los valores de liderazgo, compromiso y lealtad, lo que se busca es dar pequeñas capacitaciones en temas relacionadas al mejoramiento continuo, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo entre otros temas.

Además, el Manual de Ética establece el fundamento para incorporar los valores en la estructura organizacional, tanto en las actividades como en los procesos de la institución.

Se tiene pendiente realizar un Plan Estratégico de Ética; para lograr un mayor posicionamiento del tema.

Y actualmente como meta para este 2018 se está actualizando el Manual de ética institucional con base al nuevo Marco Estratégico de la Institución.

Es por lo anterior que conociendo que el concepto de ética que hace una fundamentación racional de los principios morales en las personas y lo llevan a la aplicación en la vida diaria; Dirección de Planificación en su programa de Cultura, Ética y Valores desde el año 2012 ha tomado la responsabilidad de generar estrategias de construcción en valores y ética para fortalecer el clima de transparencia. En este año 2018 la meta es realizar espacios de participación con los cuales sobresalga la ética institucional, valores y el talento que cada funcionario tiene, logrando de esta manera motivar a los funcionarios a tener una cultura institucional de compromiso, liderazgo, y sobre todo de trabajo en equipo y efectividad.

8. Procedimientos y Protocolos Institucional

El Ministerio de salud cuenta con un Manual de Procedimientos y Protocolos Institucional, en él se incluyen los procedimientos y protocolos que guían el accionar de la institución, dicho manual está en permanente actualización.

Los procedimientos en el Ministerio de Salud son documentos formales donde se establece un método de ejecución de actividades o tareas de forma secuencial y sistemática, en la consecución de un fin o producto determinado.

Mediante un proceso de Desarrollo Organizacional ejecutado en el Ministerio de Salud durante la Gestión de Gobierno (2006-2010), uno de sus principales productos fue establecer un modelo de trabajo por procesos y procedimientos, dando inicio a nivel Institucional (Nivel Central, Regional y Local) el desarrollo de procesos y procedimientos.

Actualmente se cuenta con un Manual Institucional de Procedimientos y Protocolos, dispuesto en la Intranet del Ministerio de Salud, a fin de que estos sean utilizados por todos los funcionarios de la institución.

En el Ministerio de Salud se han desarrollado doscientos veintisiete (227) procedimientos para cumplir con el ejercicio rector, estos se clasifican de la siguiente manera:

- Procedimientos de insumo e impacto de la Rectoría
- Procedimientos de Liderazgo Institucional
- Procedimientos de Soporte Logístico y Administrativo
- Procedimientos de Uso General

Utilizando los resultados del proceso de auditoría de procesos, autoevaluación de control interno y con el estudio analítico y experiencia en la implementación de cada proceso, todas las unidades organizativas deben identificar oportunidades de mejora de los mismos, ya sea la necesidad de elaboración de nuevos procesos, procedimientos, protocolos o instrumentos, como también la actualización de los que se encuentran oficializados.

Si la oportunidad de mejora se detecta en un nivel local o regional, esta debe ser enviada a la unidad organizativa responsable del proceso en el nivel central. Lo anterior respetando que el nivel central es el nivel normativo.

En el momento que se decide actualizar o elaborar algún procedimiento, la unidad organizativa en el nivel central conforma un equipo de trabajo, en el cual puede existir una participación de los niveles regionales y locales, cuando el procedimiento va hacer implementado en estos niveles de gestión.

Actualmente en el Ministerio se están elaborando los procedimientos del proceso de Promoción de la Salud, el cual es coordinado desde el nivel central por la Dirección de Promoción de la Salud y cuenta con la participación de los niveles regionales y locales.

Los procedimientos elaborados o ajustados deben pasar por un proceso de validación donde participan funcionarios que deben aplicar el procedimiento pero que no hayan participado en la elaboración. Posterior a la validación, la dirección responsable debe enviar los procedimientos a la revisión técnica y de alineamiento con el marco estratégico, el cual lo ejecuta el proceso de Desarrollo Organizacional en la unidad de Planificación Institucional.

Superada la revisión técnica, estos son enviados a la Dirección General de Salud para su aprobación y oficialización institucional, además se incorporan al Manual de Procedimientos y Protocolos Institucional del Ministerio de Salud (Ver anexo 2).

Para la elaboración y ajuste de procedimientos en el Ministerio de Salud se usa como insumo los resultados del proceso de auditoría de procesos, autoevaluación de control interno, el estudio analítico y la experiencia en la implementación de cada procedimiento, además, todas las unidades organizativas son llamadas a identificar oportunidades de mejora, ya sea para elaborar nuevos procesos y procedimientos, como también la actualización de los que se encuentran oficializados.

El Ministerio de Salud actualmente cuenta con un procedimiento denominado Norma Cero para la Elaboración de Procedimientos, el cual consiste en un documento que nace desde el proceso de Desarrollo Organizacional durante el periodo de gobierno (2006-2010), fue construido con el fin de orientar a los funcionarios de las Unidades Organizativas sobre el formato detallado de cómo elaborar los manuales de procedimientos en la Institución.

Dicho documento está basado en la Norma Internacional ISO 10013.95, donde se indica la estructura que debe tener el documento, así como aspectos de forma para la elaboración del mismo, este formato del documento puede ser ajustado según las necesidades de la organización, función que le corresponde únicamente al proceso de Desarrollo Organizacional, además se basa en una nota técnica para la elaboración de diagramas de proceso.

Si la oportunidad de mejora se detecta en un nivel local o regional, esta debe ser enviada a la unidad organizativa responsable del proceso en el nivel central, debido a que este nivel es el normativo y de competencia.

Cuando se decide actualizar o elaborar algún procedimiento, la unidad organizativa responsable en el nivel central conforma un equipo de trabajo, donde puede haber una participación de los niveles regionales y locales, esta participación es importante cuando el procedimiento va a ser implementado en estos niveles de gestión.

9. Políticas y Planes

El Ministerio de salud como Rector en Salud, dirige y conduce la elaboración de la Política Nacional de Salud, el Plan Nacional de Salud, así como otras políticas y planes específicos de carácter estratégico y operativo, para dar respuesta a las necesidades de la población y otros actores sociales vinculados con la salud. Estas políticas y planes en salud se encuentran en la página web institucional, www.ministerio de salud.go.cr, apartado de transparencia.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

El derecho de acceso a la información pública ha sido reconocido a nivel nacional e internacional como un derecho fundamental, con un amplio desarrollo jurisprudencial y un gran impulso desde la perspectiva de los derechos humanos. Iniciando con la Constitución Política, el artículo 27 garantiza la libertad de petición ante cualquier funcionario público o entidad oficial y garantiza también el derecho a obtener pronta resolución.

En este sentido, el artículo 32 de la Ley 7121 (Ley de la Jurisdicción Constitucional) amplía y establece la posibilidad de interponer un recurso de amparo si no se tiene respuesta en un plazo de diez días. En la garantía del acceso a información pública, la Constitución Política también establece en el artículo 30 el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público, quedando a salvo solamente los secretos de Estado.

El derecho al acceso a la información está íntimamente ligado con la acción que en el marco de transparencia desarrolla y está desarrollando la institución, se ha integrado una comisión conformada por diferentes unidades organizativas, las cuales se han encargado de elaborar archivos en diferentes formatos para ser expuestos en la página o sitio web oficial del Ministerio de Salud y de acceso por toda la población en el territorio nacional.

Es importante resaltar el gran interés y esfuerzo que han realizado las altas autoridades del Ministerio de Salud, en virtud de fomentar y favorecer la participación y la transparencia en el uso de los recursos públicos, así las cosas, dentro de las instituciones que conforman el Poder Ejecutivo el Ministerio de Salud se encuentra entre los primeros cinco lugares.

El Ministerio modernizará su Página web como ventana de servicios e Información, impulsando el área web de Transparencia para una efectiva rendición de cuentas y para garantizar el acceso a la información que requiere la ciudadanía para mantenerse informada, e influir en los temas institucionales que le afectan e interesan.

Con esto se busca dar plena respuesta a las expectativas y demandas sociales y normativas de mayor transparencia y buena gestión, promoviendo el conocimiento de la sociedad, en el marco de una Institución más abierta y participativa.

Aunado a lo anterior, para garantizar el acceso a información oportuna y de calidad, las autoridades de salud han conformado la “Comisión de Transparencia Institucional”.

La “Comisión de Transparencia institucional” tendrá un carácter permanente y estará conformada por un miembro de cada una de las siguientes unidades:

- Dirección General de Salud
- División Administrativa
- Dirección de Planificación
- Dirección de Atención al Cliente
- Contraloría de Servicios
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Unidad de Comunicación e Imagen.

Corresponde a la comisión

- Dar seguimiento a la estrategia y conocer el estado de las diferentes actividades a desarrollar en ésta.
- Retroalimentar a las áreas responsables de cada producto para corregir deficiencias o desviaciones en relación a los objetivos la estrategia.
- Garantizar la disponibilidad de información actualizada, accesible, confiable y de calidad a los usuarios y la población en general.

Además, para lograr un efectivo acceso a la información se trabajará en el fortalecimiento de cuatro procesos claramente identificados y que constituyen políticas de la presente administración:

1. Directorio de funcionarios

El Ministerio dispone en su página web de un directorio telefónico actualizado que incluyo los nombres de las diferentes unidades organizativas del nivel central, regional y local de la institución, con sus números telefónicos y las direcciones de correo electrónico de cada una de ellas.

2. Índice de transparencia

El Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense es un instrumento de evaluación de la Defensoría de los Habitantes de la República, elaborado en coordinación con el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica y el Gobierno Digital, desarrollado científicamente y basado en prácticas internacionales para medir el estado de situación, en un momento dado, de la transparencia que ofrecen los sitios web de las instituciones públicas costarricenses.

El Ministerio de Salud ha considerado imprescindible incluir dentro de la Estrategia de Transparencia Institucional los factores evaluados en este Índice, ya que este considera la efectiva aplicación de principios básicos tales como la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la legalidad y la transparencia.

Este índice permite a los habitantes saber cómo se administran los fondos públicos, ejercer la debida fiscalización y denunciar cualquier irregularidad detectada, además, brinda información oportuna y transparente en relación con el manejo de los asuntos públicos, lo cual permite contribuir a combatir la corrupción, asegurándose mayor eficiencia, eficacia y oportunidad en el manejo de la cosa pública.

Desde Julio del año 2015, mediante la iniciativa de la Unidad de Gestión de Servicios TIC, se realizó el primer contacto con el Lic. Guillermo Bonilla A. Coordinador de la Red Interinstitucional de Transparencia, de la Defensoría de los Habitantes.

En agosto del 2015, se envía mediante oficio DHR-CGA-587-2015, la invitación al Ministerio para que participe del esfuerzo Interinstitucional, ya de manera oficial.

Según lo mostrado en los resultados del índice de transparencia, el Ministerio de Salud ha tenido un aumento significativo en la nota obtenida, durante estos tres años, en que ha sido parte de la Red de Transparencia.

En el primer año de participación, se logró una nota de 28,08 obteniendo el puesto 71 de 105 instituciones evaluadas, y obteniendo el puesto número 13, dentro de los Ministerios, según los resultados de la evaluación 2015.

En el año 2016 el Ministerio de Salud obtuvo un aumento en la nota con un 48,46 quedando en el puesto número 20 de un total de 206 instituciones evaluadas, y de cuarto lugar dentro de los Ministerios.

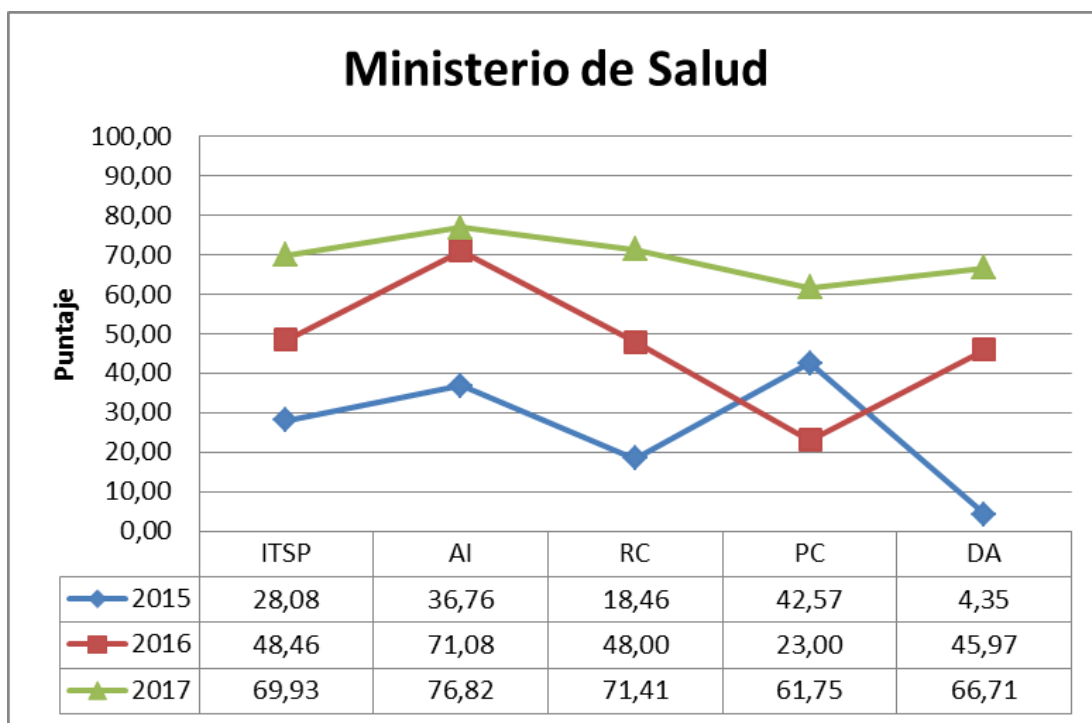
Durante el presente año la institución ha realizado grandes esfuerzos para transparentar la información para la ciudadanía y lograr superar las notas anteriores, obteniendo buenos resultados. En el año 2017 se obtuvo una nota de 69,93 obteniendo el puesto número 13 de un total de 254 instituciones evaluadas, y quedando en tercer puesto dentro de los Ministerios.

En el periodo de tres años se ha visto un incremento en las notas del índice de transparencia, de igual manera en los tres años ha habido un incremento de la puntuación en los cuatro componentes que se evalúan, a excepción del año 2016 en el cual se observó una disminución en el componente de participación ciudadana, sin embargo, con el esfuerzo realizado en el 2017 se logró incrementar la puntuación y superar la de los años anteriores. Actualmente el puntaje más alto está en los componentes de Acceso a la Información y en el de Rendición de Cuentas con un 76,82, el de participación ciudadana, aunque se superó, es el menor puntaje con un 61,75.

A continuación, se muestra un breve análisis de las tres calificaciones, así como un gráfico comparativo entre las tres calificaciones.

	2015	2016	2017
ITSP	28,08	48,46	69,93
Acceso a la Información	36,76	71,08	76,82
Rendición de Cuentas	18,46	48,00	71,41
Participación Ciudadana	42,57	23,00	61,75
Datos Abiertos	4,35	45,97	66,71

Fuente: Resultados del índice de transparencia 2015, 2016, 2017, http://www.dhr.go.cr/red_de_transparencia/indice_de_transparencia_del_sector_publico.aspx



Fuente: Ministerio de Salud

Cabe destacar que se continúa trabajando para fortalecer la participación del Ministerio de Salud en el Índice de Transparencia Institucional, a fin de que para el 2018 se logre posesionar al Ministerio de Salud, como una de las Instituciones más accesible y cercana al ciudadano, caracterizada por una gestión totalmente transparente y con ello, brindar mayor información de calidad la población y tener una mejora y mayor participación en el Índice de transparencia.

3. Índice de Gestión Institucional (IGI)

Es una herramienta que la Contraloría General de la República utiliza para evaluar anualmente el desempeño de algunas instituciones del Estado, se constituye en un elemento relevante para identificar oportunidades de mejora que las instituciones pueden implementar en un plazo relativamente corto. De ese modo, estarán potenciando elementos de su actividad que se han identificado como procesos comunes que contribuyen a la gestión.

Se consideran nueve factores a evaluar:

- Planificación
- Control interno
- Contratación administrativa
- Presupuesto
- Tecnologías de la información
- Servicio al usuario
- Recursos humanos
- Información presupuestaria
- Otros datos

Establece factores formales para potenciar la gestión en procesos que, a criterio del órgano contralor, revisten mayor interés por su incidencia en el desempeño.

Aunque los factores en cuestión no garantizan por sí solos el éxito en la operación, sí determinan el umbral mínimo de acuerdo con lo que establecen la técnica y el marco normativo. Por ende, el IGI permite obtener una visión general del nivel de fortalecimiento de la capacidad de la gestión pública, verificando la existencia de esos factores en las entidades contempladas.

El IGI logra su cometido permitiendo que las instituciones reconozcan oportunidades de mejora, cuya implementación pueden emprender en un plazo relativamente corto, y aporta elementos valiosos para la toma de decisiones.

Fuente: Ministerio de Salud, Dirección de Planificación.

MINISTERIO DE SALUD			
Índice de Gestión Institucional del Sector Público			
COMPONENTE EVALUADO	AÑO		
	2014	2015	2016
Planificación	46,7	56,3	87,5
Control Interno	56,3	81,3	88,2
Contratación Administrativa	86,7	76,9	100
Presupuesto	81,8	58,3	100
Tecnologías de la Información	68,8	62,5	50,0
Servicio al Usuario	69,2	100	100
Recursos Humanos	80,0	84,6	100
Puntaje global del IGI	67,5	73,7	87,9

4. Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicación Institucional.

Portafolio de Sistemas de Información Institucional en línea.

Un portafolio de sistemas de información en una organización es el conjunto de proyectos de sistemas de información propuestos y aprobados que actualmente se encuentran en desarrollo y/o en producción. Permite a la organización alinear sus proyectos de tecnología de la información y sus recursos con los objetivos institucionales.

Ministerio en línea

Sistemas de Información Sitio Web Ministerio de Salud:

En la página web oficial, se dispone de un espacio donde la población tiene acceso a diferentes sistemas de información, con el fin facilitarles la agilización de consultas de información sobre un tema específico, realización de trámites o el ingreso de información. Ésta a su vez es un insumo para el desarrollo de las funciones estratégicas de la Institución.

Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud (SINAVIS)

Este sistema fue creado como una estrategia y un mecanismo de coordinación, asesoría y apoyo técnico, de carácter interinstitucional e intersectorial, a cargo del Ministerio de Salud, con sus respectivos estándares y lineamientos que permite recolectar, integrar y analizar oportunamente la información. Está compuesto por los siguientes módulos:

Sistema Nacional de Vigilancia Integrada (SIVEI): Sistema de información que permite recolectar, integrar y analizar la información sobre eventos y factores determinantes de salud.

Sistema de Información del Registro Nacional de Tumores (SIRNAT): Sistema de información moderno, descentralizado, nominal e integrado, para el manejo de todos los casos de tumores malignos que se den en el país.

Sistema Nominal de Vacunación (SINOVAC): Sistema de Información que permite recolectar, integrar, analizar oportunamente la información sobre las coberturas de vacunación a nivel nacional a fin de cumplir con las funciones estratégicas.

Sistema de Mortalidad Materno Infantil (SIMMI): Sistema de información para el registro de la Mortalidad Materna e Infantil.

Sistema Nacional de Adolescentes (SINA): Sistema de información para el registro del embarazo adolescente, para su seguimiento y evaluación en los tres niveles de gestión, y para digitalizar registros, procesar datos y generar estadísticas agregadas.

Sistema Nacional de Análisis de Información de Registros del Estado Nutricional de los Escolares (SEVIN)

Sistema informático que posee una herramienta de Inteligencia de Negocios que permite a la Dirección de Vigilancia de la Salud, analizar los resultados del Censo Escolar Peso/Talla y otras encuestas que utilicen las mismas variables antropométricas y de seguimiento en los niños y niñas de 6-12 años. Por este medio se obtiene un consolidado de bases de datos que contribuyen en la generación y disposición de información estadística, confiable y oportuna en el ámbito del estado nutricional de la niñez y adolescencia, para la toma de decisiones, formulación de políticas, planes, programas y proyectos

Sistema Nacional de Información sobre Gestión Integral de Residuos (SINIGIR)

Sistema que tiene la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en La Ley No. 8839 “Ley para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos”, más conocida como Ley GIR, en la cual se define al Ministerio de Salud como ente rector de la gestión integral de los residuos.

El Sistema Nacional de Información sobre Gestión Integral de Residuos (SINIGIR), contiene la información relativa a la situación nacional sobre gestión integral de residuos, que permite al Ministerio de Salud como Ente Rector, consolidar mecanismos que colaboran en la prevención de la salud humana, la protección de los ecosistemas e incorporar más a fondo el concepto de valorización de los residuos.

Asimismo, permite al administrado, realizar los trámites en línea, sin necesidad de apersonarse a las oficinas del Ministerio de Salud.

Sistema para el Registro de los Reportes Operacionales de Aguas Residuales

Sistema de información que facilita el control y la administración del reporte operacional de aguas residuales suministrado por los entes generadores a la Dirección Salud Ambiental.

Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud

Se conceptualiza el Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud como una instancia o espacio nacional de consulta, intercambio y aprendizaje conjunto, constituida por: la institución rectora en salud, instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios, instituciones académicas y de investigación, organizaciones sociales y otras instancias gubernamentales, coordinada por el Ministerio de Salud y la Comisión Técnica para el Desarrollo de Recursos Humanos en Salud, para la generación, análisis, acceso e intercambio de información, conocimientos y experiencias, que respalden la toma de decisiones y la formulación e implementación de políticas públicas en respuesta a prioridades nacionales.

Sistema de Registro de Infractores de la ley de control de tabaco y sus efectos nocivos en la salud (SINFRA)

Es un sistema de Información para el registro de infractores a la ley control de tabaco, es un sistema totalmente web para la disponibilidad de los funcionarios del Ministerio de Salud en los 3 niveles de gestión y usuarios externos.

Sistema Estandarizado de Regulación en Salud (SERSA)

Sistema de información para el registro de los permisos sanitarios de funcionamiento, las denuncias recibidas y el registro del carné de manipulación de alimentos en las Áreas Rectoras de Salud del Ministerio.

Sistema Escolar de Vigilancia Nutricional (SEVIN)

Sistema de información para el Registro del Estado Nutricional de los niños en etapa escolar, de 6 a 12 años, que garantiza la debida atención Nutricional a la población en etapa escolar.

Sistema de Gestión de Recursos Humanos (GESTIONRH)

Sistema de información estratégico de recursos humanos, el cual determina las calidades y cantidades de Recursos Humanos con que cuenta la Institución, para constituirse en un insumo de información para alimentar procesos generales del nivel gerencial.

Sistema de Consecutivos de Radiaciones ionizantes

Sistema de Información para el registro del consecutivo de las certificaciones de radiaciones ionizantes de los establecimientos de salud.

Sistema de denuncias internas

Sistema de Información donde se registra el formulario para denuncias a funcionarios del Ministerio de Salud.

Sistema de Decomisos de Productos de Interés Sanitario PIS

Sistema de Información donde se registran las actas de decomisos de productos de interés sanitario por parte del Ministerio de Salud.

Sistema de Viáticos

Sistema de Información para registrar y realizar el control de los viáticos en las Áreas rectoras del Ministerio de Salud.

Sistema de Farmacovigilancia

Sistema de Información para registrar el formulario de la boleta de fármacos y reacciones del mismo.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuando las sociedades empiezan a ver limitaciones en el sistema únicamente representativo, se empieza a hablar y construir la democracia participativa, que consiste básicamente en ampliar los mecanismos o instancias para que la ciudadanía participe. Así, no sólo se vota cada cierto tiempo, sino que se crean mecanismos como iniciativas ciudadanas, el referéndum, el plebiscito, la elección directa de alcaldías, entre otros, con el fin de que las personas tengan acceso directo a la toma de decisiones. También, cuando hablamos de democracia participativa nos referimos a los espacios donde la ciudadanía puede participar para resolver sus problemas y necesidades, por ejemplo: asociaciones de desarrollo, juntas de salud o de educación, etc.

Entonces, la democracia participativa, a diferencia de la democracia representativa, puede practicarse cotidianamente sin representantes electos, y tiene un gran impacto en nuestra calidad de vida: cuando nuestra comunidad trabaja para mejorar la escuela, nuestra niñez está mejor; cuando la comunidad trabaja por la mejora de los caminos, todas las personas nos vemos beneficiadas.

De esta manera el Ministerio de Salud establece dentro de su gestión mecanismos que permiten percibir el pensar, las inquietudes y manifestaciones de la población costarricense en todo el territorio nacional. Una de las más importantes es la inclusión de sindicatos y colegios profesionales relacionados con la Ciencias Médicas para tratar asuntos relacionados con la promoción y el mejoramiento de la salud en todo el territorio nacional.

Para fortalecer la participación de los costarricenses el Ministerio de Salud desarrolla instrumentos como encuestas de satisfacción en cada uno de los cantones de nuestro país, aplicados por el personal de Atención al Cliente del Nivel local y consolidados por la Contraloría de Servicios Institucional; permitiendo éstos encontrar oportunidades de mejora que permiten recomendar a las Autoridades del Ministerio, acciones de mejora en la gestión y en los servicios brindados, derivadas de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos.

Es importante mencionar que el Ministerio de Salud participa en actividades o ferias que realizan otras instituciones; a fin de divulgar ante los administrados las competencias, servicios y productos que brinda esta institución como ente rector de la salud de la población del país.

Los requerimientos y el tiempo de inscripción de productos de interés sanitario, ha sido sumamente cuestionado por la ciudadanía, comercio e industrias costarricenses, por lo que es importante señalar que en base a la receptividad que debe tener la institución con respecto a las demandas planteadas por los ciudadanos y en virtud de satisfacer sus necesidades como usuarios (lo que necesitan y esperan), el Ministerio de Salud ha efectuado considerables esfuerzos en simplificar y atender en el menor tiempo lo relacionado a registros de productos de interés sanitario (inscripción de medicamentos, alimentos, cosméticos y material biomédico) e implemento regístrelo como un sistema que agiliza el ingreso de solicitudes de registro y los tiempos de respuesta.

1. Datos Abiertos

El Ministerio de Salud, da un paso más hacia la transparencia y reutilización de la información al hacer públicos un conjunto de datos que se comparten con los ciudadanos.

En la web del Ministerio **www. Ministerio de salud.go.cr**, se cuenta con un apartado de transparencia, donde cualquier persona o actor puede realizar sugerencias, proponer datos que pueden ser incorporados a Datos Abiertos, sugerir cómo aprovechar mejor los ya existentes, incluso compartir aplicaciones para reutilizar nuestros datos.

2. Atención al Público.

El Ministerio de Salud ha realizado esfuerzos para ubicar un kiosco de información que sea atendido por personal con conocimiento de los servicios y productos que la institución brinda a la población en los tres niveles de gestión.

Actualmente esta función la lleva a cabo la Unidad de Atención al Cliente, la cual orienta a los usuarios con respecto a las consultas, trámites y servicios generados por la institución. En el nivel central y nivel regional esta actividad es realizada por las unidades de atención al cliente y en el nivel local en las ventanillas de atención que posee cada una de las Direcciones de Área Rectoras de Salud.

3. Contraloría de Servicios.

Con el fin de brindar un servicio de calidad al usuario, que dé una respuesta efectiva a sus solicitudes, así como, cumplir lo establecido en el marco normativo vigente, la institución cuenta con la Contraloría de Servicios como un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de los servicios que brinda el Ministerio de

Salud a las personas usuarias, tal y como lo establece la Ley N° 9158 “Ley reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de servicios”. Es importante señalar que la contraloría atiende consultas, dudas, así como las quejas por trámites no resueltos de solicitudes, por el actuar del funcionario o por los servicios que brinda la institución.

4. Atención de preguntas más frecuentes.

En su página web el Ministerio de Salud cuenta con una serie de preguntas frecuentes misma que se ha elaborado sobre las dudas, consultas y opiniones que han realizado los ciudadanos sobre los servicios y trámites que brinda la institución, de esta manera, por medio de la participación ciudadana la institución ha creado una herramienta que permite al usuario evacuar consultas frecuentes y el acceso oportuno a la información. Este instrumento se actualiza periódicamente según las necesidades de la población.

5. Satisfacción Cliente

Con la finalidad de fortalecer y fomentar la participación ciudadana en las acciones de mejoramiento para los productos y servicios que se generan en la institución, se aplica a la ciudadanía una serie de encuestas (presenciales y en línea) que permiten medir y conocer la percepción del ciudadano; respecto a las funciones, trámites y productos que ejecuta el Ministerio de Salud en todo el territorio nacional.

Los resultados de las encuestas permiten a las autoridades, conocer la percepción del usuario, así como el posicionamiento de la institución en la población nacional.

Entre las encuestas están: la de la página web, la del sistema “Regístrelo” que permite evaluar de manera constante la calidad de los trámites y la encuesta directa a la población, las que se aplica en forma presencial en las Unidades de Atención al Cliente y Plataforma de Servicios, así como la que aplica la Contraloría de Servicios y la que aplica la Unidad de Comunicación e Imagen, todo ello con el fin de identificar oportunidades de mejora respecto a los servicios que brinda el Ministerio y la aplicación de la normativa vigente.

6. Buzones de sugerencia en sitios de atención al público.

Cada Unidad de Atención al Cliente del Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión, dispone de un buzón con sus respectivas boletas para que el ciudadano exponga sus sugerencias y comentarios. Las boletas son analizadas y se elabora un informe que constituye un importante insumo para la toma de decisiones de las autoridades y como mecanismo para mejorar los servicios en la institución. Dicha información se considera a la hora de elaborar el informe de rendición de cuenta en cada Unidad organizativa.

7. Atención de consultas vía plataforma telefónica

El Ministerio de Salud, ha dispuesto de líneas telefónicas exclusivas en los tres niveles de gestión para cada Área Rectora, Sede Regional, así como unidades y direcciones del nivel central, las cuales permiten el acceso inmediato a los ciudadanos para aclarar dudas o requisitos sobre los servicios que brinda la institución. Al directorio telefónico tienen acceso los usuarios por medio de la página web institucional o bien en las oficinas de Atención al Cliente.

8. Denuncias

Por la naturaleza de las competencias que le otorga la normativa al Ministerio de Salud para el mejoramiento y protección de la salud de la población, la institución recibe gran cantidad de denuncias en los tres niveles de gestión.

Las denuncias son presentadas por los clientes internos y externos, mediante los diferentes medios físicos y digitales oficialmente establecidos, entre ellos el “Sistema de Infractores de la Ley 9028” (SINFRA), página WEB, formulario “Aquí no se fuma”, Aplicación de Teléfono Móvil APP “Denuncia Salud”, correo electrónico, físico, fax y telefónico; y es responsabilidad del Ministerio gestionar en forma eficiente y eficaz la recepción, registro, revisión y trámite de las denuncias que ingresan.

El Ministerio de Salud debe atender de manera oportuna y efectiva las no conformidades, quejas, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y recomendaciones que presentan los habitantes y/o usuarios de los servicios que brinda la institución, con el fin de procurar una solución u orientación a las gestiones que planteen, para tal efecto los administrados pueden exponer sus quejas en los diferentes establecimientos que posee el Ministerio de Salud a lo largo y ancho del país. De esta manera y de acuerdo con el lugar y/o ubicación geográfica donde se presente la no conformidad, el usuario cuenta con 82 áreas rectoras de salud, 9 sedes regionales, además, el nivel central pone a disposición de los ciudadanos la Unidad de Servicio al Cliente y la Contraloría de Servicios Institucional, para canalizar y dar solución oportuna al reclamo.

Asimismo, se han implementado mecanismos para mejorar los medios de recepción de denuncias como:

- Desarrollo de la aplicación de teléfono móvil para notificación de la denuncia APP “Denuncia salud”.
- Implementación de mejoras del Sistema Estandarizado de Regulación en Salud (SERSA), mejorando la transparencia y el seguimiento para la resolución de las denuncias y otros trámites.

- Implementación del “Sistema de Infractores a la Ley 9028, (SINFRA)”, cuyo objetivo es un registro único en tiempo real, garantizando la transparencia durante todo el proceso de la atención y resolución de la denuncia.
- Elaboración e implementación del procedimiento “Atención de denuncias”, con lo cual se busca homologar y priorizar la atención de las denuncias en los tres niveles de gestión.

CONTROL Y EVALUACIÓN

El Ministerio de Salud, como institución comprometida con la rendición de cuentas, dispone de diversos mecanismos para garantizar el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos, no solo del Ministerio, sino también del Sector Salud, Nutrición y Deporte, como parte de su rol rector.

Un marco de rendición de cuentas eficaz requiere información veraz y objetiva, y las evaluaciones como proceso, permiten medir los resultados, determinar cómo se van cumpliendo los objetivos específicos y las líneas de acción planteadas, de manera que se obtenga la información necesaria. Por lo cual es esencial el establecimiento de mecanismos para el seguimiento y desarrollo de los objetivos específicos y de las líneas de acción prioritarias, así como la evaluación de su implementación mediante el cumplimiento de indicadores establecidos, que midan los resultados.

El seguimiento o monitoreo ha de efectuarse de forma continua a lo largo de la implementación de planes, programas y proyectos, lo que permitirá controlar y medir su evolución y desarrollo, pudiendo subsanar debilidades en su implantación.

Para este seguimiento y evaluación se han aprobado una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos, en el que se establecen los plazos para la medición de los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos, considerando la rendición de cuentas que debe brindar la institución.

Por último y muy importante, se ha contemplado Involucrar a los interesados, de manera que se sientan propietarios de los resultados logrados y motivados para continuar mejorando y promover una cultura de control y evaluación inclusiva en todos los funcionarios del Ministerio de Salud.

A continuación, se señalan algunos de estos mecanismos:

1. Supervisión Técnica Capacitante

La supervisión capacitante se desarrolla como un proceso técnico-administrativo de investigación y análisis de las actividades ejecutadas y resultados obtenidos, con la finalidad de desarrollar y optimizar las capacidades y el desarrollo integral del personal de las unidades organizativas, como base para la toma de decisiones y el mejoramiento de la calidad de los procesos ejecutados, además se orienta a la transformación de acciones en resultados; basados en la innovación.

Se cuenta con tres procedimientos para esta actividad, a saber: MS.NI.GN.11 Supervisión Capacitante, MS.NI.GN.11.01 Ejecución de la Supervisión Capacitante y MS.NI.GN.11.01.01 Supervisión por Muestro ajustados y validados para guiar los procesos de las visitas de Supervisión Técnica Capacitante; además se elaborará un cronograma para guiar dichas visitas, de manera que el nivel central brinde supervisión al nivel regional y éste a su vez al nivel local. Producto de cada una de estas visitas se identificarán oportunidades de mejora tanto para el desarrollo de los diferentes procesos institucionales como para los funcionarios y directores.

2. Metodologías de control y evaluación de planes, programas y proyectos

Para cada uno de los instrumentos de planificación que se diseñan a nivel operativo y estratégico, se cuenta con metodologías para el control y la evaluación de su cumplimiento.

Como se mencionó anteriormente la institución ya aplica varios métodos de control de gestión, mismos que formaran parte del control y seguimiento, entre ellos:

Control de cumplimiento al Plan Operativo Anual, mediante informes trimestrales las unidades organizativas comunican el avance en el logro de las metas, el último informe del año muestra el cumplimiento anual.

Control sobre la ejecución del presupuesto, mediante informes físico-financieros que se preparan semestralmente a los entes fiscalizadores.

Control semestral al componente del Sector Salud, Nutrición y Deporte del Plan Nacional de Desarrollo, se efectúa con tres documentos: 1- Matriz de Seguimiento a Metas de Objetivos Sectoriales del PND, 2- Matriz de Seguimiento Y Cumplimiento Metas de Programas/Proyectos del PND y 3- Informe de Cumplimiento de Metas, PND, Información cualitativa del cumplimiento Sector Salud, Nutrición y Deporte.

Índice de Gestión Institucional, mediante el uso de la herramienta establecida por la Contraloría General de la República se mide el comportamiento institucional en las áreas de planificación institucional, control interno, proveeduría, atención al cliente, recursos

humanos, financiero-contable, auditoria de servicios y tecnologías de la información y la comunicación, de detectarse alguna incongruencia en el funcionamiento de las áreas se establece un plan de mejora que será incorporado en las actividades del POI.

3. Sistema de Control Interno

Ley No. 8292 “Ley General de Control Interno” el 31 de julio del 2002, en el artículo 7 establece la obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno a los entes y órganos sujetos a esta ley, el cuales deberá ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con las competencias y atribuciones institucionales.

El sistema de control interno se refiere a las acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; b) exigir confiabilidad y oportunidad de la información, c) Garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones y d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Las Normas de control interno para el Sector Público definen la rendición de cuentas como el “deber de responder o rendir cuentas ante una autoridad superior o ante la ciudadanía por la responsabilidad conferida, que comprende la obligación legal que tiene un servidor público de informar periódicamente sobre cómo utiliza los fondos que le fueron dados por el pueblo para buscar el bienestar de la colectividad, y así satisfacer las necesidades con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad”.

Mediante el Sistema de Control Interno el Ministerio realiza seguimiento a diferentes unidades organizativas de la institución mediante visitas en las que se verifica el cumplimiento de metas POI, medidas minimizadoras del riesgo, Plan de mejora de Control Interno y los ítems contestados como “SI” en la autoevaluación de control interno, esto con el fin de mantener perfeccionar y evaluar el sistema.

4. Autoevaluación Control Interno

El objetivo principal de la auto evaluación es realizar un análisis al Sistema de Control Interno, como parte del mejoramiento de la gestión y así proponer y ejecutar planes de mejora y corregir y acortar las brechas encontradas, obteniendo como resultado la consecución de objetivos y metas propuestas.

Dicho análisis comprende los cinco componentes funcionales del sistema, a saber:

- Deberes Generales (No es componente funcional, pero, la herramienta lo evalúa)
- Ambiente de Control
- Valoración del Riesgo
- Actividades de Control
- Sistemas de Información
- Criterios de Seguimiento

En nuestra institución, dicha actividad se realiza una vez al año durante el mes de setiembre y de la aplicación de ésta autoevaluación se obtiene como producto un Plan de Mejora que ser incorpora a la Programación Operativa Institucional.

A continuación, se presenta la tabla comparativa de los componentes del Sistema de Control Interno de los últimos cuatro años evaluados.

Tabla Comparativa de los Componentes de Control Interno				
Componentes	Cumplimiento 2012-2013 Componentes de CI	Cumplimiento 2013-2014 Componentes de CI	Cumplimiento 2014-2015 Componentes de CI	Cumplimiento 2015-2016 Componentes de CI
Deberes Generales	91%	91%	90%	94%
Ambiente de Control	89%	86%	86%	91%
Valoración del Riesgo	92%	86%	79%	86%
Actividades de control	92%	85%	87%	84%
Sistemas de Información	86%	86%	88%	90%
Criterios de Seguimiento	83%	86%	88%	87%
Promedio	89%	87%	86%	89%

Fuente: Ministerio de Salud, Dirección de Planificación.

Dentro de este proceso se incluye el Sistema Específico de Valoración del Riesgo, con el fin de que las actividades para administrar el Riesgo sean incluidas dentro de la programación, de igual manera se incluye el Plan de Mejora de la Autoevaluación de Control Interno del año anterior, para que estas actividades también sean programadas.

5. Matriz de cumplimiento (MACU)

El Decreto Ejecutivo N° 39753-MP “Deber de la Administración Central de Cumplir con las Obligaciones Derivadas del Sistema de Control Interno”, establece la responsabilidad de la Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes, contemplar en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. Será responsabilidad de la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia.

Este sistema de Seguimiento al Cumplimiento de las Recomendaciones Emanadas de los Informes de Auditoría Interna establece la responsabilidad a la institución de velar por el cumplimiento de los informes de Auditoría Interna, mediante el seguimiento proactivo de la implementación de las recomendaciones, el llenado y publicación semestral de la Matriz de Cumplimiento (MACU) y su publicación.

Los jefes y titulares subordinados deben acatar, respectivamente, las disposiciones contenidas en los artículos 36 y 37 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, a efectos de implementar con prontitud las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna y en caso de presentarse discrepancias respecto de estas, respetar el proceso establecido para su solución.

Además, establece el deber de publicar en el sitio Web oficial, los informes emitidos por la Auditoría, preservando cuando sea necesaria la confidencialidad que dispone el artículo 6° de la Ley General de Control Interno.

El Ministerio de la Presidencia diseñó una herramienta que debe ser llenada y enviada al equipo de Gobierno Abierto de ese Ministerio y además publicarla en el sitio web institucional.

Dicha herramienta contiene los siguientes apartados: Institución, número del informe de Auditoría Interna, nombre del informe, Hallazgos, recomendaciones de Auditoría, unidad a la que se le dirige, acciones de cumplimiento por la administración, contacto de responsable, evidencia del cumplimiento de la administración, fecha de emisión del informe de auditoría, fecha de recepción de la recomendación a la unidad correspondiente, fecha límite de cumplimiento, condición de la recomendación y observaciones. Mediante este instrumento se evalúa el cumplimiento de las resoluciones e informes de la Auditoría Interna.

Además, por su rol rector el Ministerio controla y evalúa un conjunto de acciones relacionadas tanto con el Sector Salud, como con otros sectores, entre ellos el control y la evaluación de los compromisos de instituciones y diversos sectores contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo (componente de salud), Plan Nacional de Salud y otros planes y programas específicos que involucran a otros actores sociales.

Además, controla y evalúa la utilización de los recursos transferidos por el Ministerio de otras instituciones, a fin de que éstas cumplan con la normativa y las prioridades en salud.

El control de Transferencias del Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República se efectúa mediante Informe del Seguimiento y Control trimestral de la utilización de las Transferencias realizadas a Instituciones y Organismos Desconcentrados.

6. Regulación - Control

Asimismo, como parte del control que ejerce el Ministerio de Salud para la protección y mejoramiento de la salud de la población, elabora y controla el cumplimiento de procedimientos, reglamentos, decretos, leyes y otros instrumentos de carácter legal que le permiten ejercer la regulación y el control sobre, establecimientos, productos, eventos, actividades específicas, entre otros que podrían poner en riesgo la salud de la población.

El Ministerio de Salud como garante del mejoramiento del estado de salud de la población debe establecer la regulación sobre todos los productos, actividades, establecimientos u otros que afecten la salud de la población para ello emite una serie de reglamentos, normas y en caso de que se requiera Leyes, para garantizar el derecho a la salud de la población.

Como parte de las acciones de garantía del derecho a la salud el Ministerio realiza diversas actividades de control como lo son la vigilancia estatal, sobre agua, aire y suelo, los operativos PANGEA (decomisos de productos no registrados o ilegales que entran al país sin estar registrados en el Ministerio de Salud). Además, la inspección de establecimientos de salud, entre otros.

De igual manera, se realiza el control estatal en temas de aguas residuales, calderas, agua para consumo humano, residuos sólidos y otros.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Constitución Política, en su Artículo 11, establece que la Administración Pública estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. Asimismo, indica que la ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.

Tal y como se ha expuesto, la transparencia se establece a través de la publicitación de contenidos documentales que permiten a las instituciones y organizaciones públicas “rendir cuentas”, o proyectar información clave para medir su gestión y actividad realizada.

En este sentido, se han desarrollado acciones y prácticas institucionales orientadas a brindar información que respalde las decisiones y acciones para el cumplimiento de sus objetivos, competencias y responsabilidades, y una cultura de rendición de cuentas tanto institucional como de los funcionarios públicos, ante la ciudadanía.

Algunos de estos instrumentos son:

1. Plan Operativo Institucional

La programación de actividades es un proceso que permite, utilizando un conjunto de instrumentos y técnicas, la operatividad de las políticas, objetivos y estrategias fijadas en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.

La programación es una herramienta que vincula las estrategias de alta dirección, como la misión, visión, valores, funciones y estrategias, con la actividad diaria, de cada funcionario que trabaja en la organización.

Además de la definición de las actividades, responsables, plazos, indicadores y metas que cada unidad organizativa debe realizar a lo largo del año, la programación de actividades permite identificar los recursos requeridos para la ejecución de las mismas (tiempo, personal, recursos materiales, y otros).

El grado de avance del POI se controla su con una metodología, mediante la cual las diferentes unidades organizativas del nivel central, así como las nueve Direcciones Regionales Rectoras de la Salud y las ochenta y dos Direcciones de Área Rectora de la Salud, informan trimestralmente el grado de cumplimiento de las acciones programadas para ese trimestre. Al finalizar el año se realiza una evaluación del cumplimiento de los compromisos de cada una de estas unidades organizativas de los tres niveles de gestión.

2. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es el documento que sintetiza a nivel estratégico, organizativo y financiero, el posicionamiento actual y futuro de la institución.

El Ministerio de Salud tiene definido su Plan Estratégico para cinco años, comprendidos entre el 2016 hasta el 2020, este plan constituye la guía e insumo básico para preparar planes operativos institucionales (POI), en los que se plasma el quehacer de cada una de las unidades organizativas del nivel táctico y operativo de la institución. El PEI, parte del Marco Estratégico, las Políticas Institucionales y los Objetivos Estratégicos Institucionales, que son los que marcan las pautas de la evolución del accionar institucional en los próximos años.

La formulación del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 se fundamenta en un conjunto de principios orientadores: equidad, universalidad, solidaridad, ética, calidad e interculturalidad y por cuatro ejes transversales: participación social, enfoque de derechos, transparencia y calidad. Cabe destacar, la definición de acciones para lograr su implementación, así como esfuerzos importantes para el seguimiento.

Dado que el PEI cuenta con metas e indicadores anualizados el control se realiza mediante el cumplimiento de los POI, además, el PEI se evalúa y ajusta cada dos años, para ello se cuenta con una metodología e instrumentos específicos y se elaboran informes semestrales y anuales y se publican en la página web institucional.

3. Informe de Cumplimiento

Hoy en día, el concepto de rendición de cuentas no solo es parte de nuestro quehacer institucional, sino que además se ha constituido en un mecanismo fundamental para que los ciudadanos conozcan la gestión y los resultados de los compromisos y planes desarrollados. Una de las formas del Ministerio de Salud, para rendir cuentas tanto a la ciudadanía como a los entes que así lo solicitan, es a través de los informes, y para este caso específico se debe elaborar un informe donde se detallan los avances obtenidos de acuerdo a los objetivos e indicadores del plan.

4. Memoria (1año y 4años)

El Ministerio de Salud anualmente elabora la memoria institucional para rendir cuentas del trabajo realizado en ese período, sus logros y desafíos. Con el fin de evaluar el desempeño institucional de acuerdo a los objetivos y metas planteados, en el cumplimiento del ejercicio de la Rectoría de la Salud y con fundamento en lo establecido en la Constitución Política Costarricense, en relación a la administración pública, a la Ley General de Administración Pública, y a la Ley de Planificación Nacional. La Memoria es un informe de gestión que presentan los ministerios y las instituciones del sector público descentralizadas, ante la Asamblea Legislativa cada año, dentro de los primeros quince días del primer período de sesiones ordinarias.

Las memorias anuales institucionales se elaboran conforme a las disposiciones contenidas en la normativa “Requisitos sobre la forma y contenido de las Memorias Anuales Institucionales”, N° 34418-MP-PLAN.

5. Informe Financiero (anual)

La información financiera de una organización es un conjunto integrado de estados financieros y notas, para expresar cual es la situación financiera, resultado de operaciones y cambios en la situación financiera de un proyecto.

La “Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos No. 8131, en su Título V. Subsistema de Presupuesto, Capítulo II. Proceso Presupuestario Sección III. Control y Evaluación del Presupuesto de la República, en sus artículos 51 y 52 indica:

Informe final sobre resultados

Para conocimiento de los Ministros de Hacienda y Planificación Nacional y Política Económica, la Dirección General de Presupuesto Nacional deberá preparar un informe sobre el resultado de los programas ejecutados durante el período económico correspondiente.

Informes a la Contraloría General de la República

A más tardar el 1° de marzo, el Ministerio de Hacienda deberá remitir a la Contraloría General de la República los siguientes informes: el resultado contable del período, el estado de tesorería, el estado de la deuda pública interna y externa, los estados financieros consolidados de los entes y órganos incluidos en los incisos a) y b) del Artículo 1, la liquidación de ingresos y egresos del presupuesto nacional, el informe de resultados físicos de los programas ejecutados durante el ejercicio económico respectivo y el informe anual sobre la administración de bienes.

También, a más tardar en esa misma fecha, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica remitirá, a la Contraloría General de la República, el informe final sobre los resultados de la ejecución del presupuesto, el cumplimiento de las metas, los objetivos, las prioridades y acciones estratégicas del Plan Nacional de Desarrollo y su aporte al desarrollo económico-social del país.

Tanto el informe de resultados físicos de los programas como el informe sobre el cumplimiento de las acciones estratégicas que elaborarán el Ministerio de Hacienda y el de Planificación Nacional y Política Económica respectivamente, incluirán los elementos explicativos necesarios para medir la efectividad de los programas, el costo unitario de los servicios y la eficiencia en el uso de los recursos públicos. De conformidad con las

disposiciones constitucionales, la Contraloría deberá remitir estos informes y su dictamen a la Asamblea Legislativa.”

Por lo tanto, el Ministerio de Salud debe de confeccionar su informe Financiero del periodo con corte al 31 de diciembre y a más tardar el 31 de enero remitir al MIDEPLAN estos informes.

6. Informe Presupuesto (anual)

Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos No. 8131.

La proyección presupuestaria del Ministerio de Salud es una estimación de los recursos económicos que se requieren para el óptimo ejercicio de sus responsabilidades. El Ministerio de Salud maneja varios presupuestos:

- **Presupuesto de Gobierno Central**, que está adscrito al presupuesto consolidado de Gobierno. Se utiliza principalmente para el pago de salarios a Funcionarios y se rige por la ley N°9411 y es aprobado por El Poder Legislativo
- **Presupuesto de la Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS)**, es un presupuesto creado para el Programa Salud Mesoamérica 2015 (SM-2015) y la prevención al Embarazo en Adolescentes, sustentado con las leyes N°5662, Ley N°9028, Ley N°8718, este presupuesto es aprobado por la Contraloría General de la Republica.
- **Presupuesto Consejo Técnico de Asistencia Medico Social (CTAMS)**. Su principal objetivo es conocer y aprobar las necesidades de financiamiento para planes y proyectos en promoción de la salud y provisión de servicios que preste el Ministerio de Salud, no ejecuta, sino que transfiere a otros organismos presupuestarios. Este presupuesto es aprobado por la Contraloría General de la Republica.
- **Presupuesto Fideicomiso 872-MS-BNCR**, por medio del instrumento financiero del Fideicomiso se toman recursos para realizar gastos menores, indispensables y urgentes, que permite el reintegro de los gastos a través de un proceso de reembolso o reintegro con el Fideicomiso. Este presupuesto es aprobado por la Contraloría General de la Republica.
- **Presupuesto Consejo Nacional de Investigación en Salud (CONIS)**.

7. Plan de compras de inversión

El Ministerio de Salud como institución pública, adscrita al Poder Ejecutivo y que utiliza recursos públicos, está obligada a cumplir la Ley Nº 7494 de Contratación Administrativa. Para tal efecto se hace un Plan de Compras de Inversión anual y se utiliza el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

Este plan es parte de un consolidado del Plan de Compras de Inversión Pública (PNIP), el cual es un instrumento multianual de mediano plazo orientado a la operacionalización del Plan Nacional de Desarrollo, donde se define la situación actual de la inversión pública, las políticas y un conjunto de proyectos estratégicos que las instituciones pretenden desarrollar y que son de interés de la Administración Pública para lograr los objetivos establecidos. El cual se encuentra publicado en la página web.

8. Informe participación fuera del país

Cada funcionario de la institución que viaje fuera del país en razón de su trabajo, a su regreso debe presentar un informe sobre la actividad en la que participó, así como los compromisos que se derivaron de dicha participación. El informe debe ser presentado a la Unidad de Relaciones Internacionales en Salud (URIS) con copia al superior inmediato.

Dicho informe debe ser presentado en un formato que ha sido diseñado para éste propósito, el cual está disponible en la página institucional, en dicho formato se debe especificar, entre otros los siguientes aspectos:

- Datos del Participante.
- Información de La Actividad.
- Detalle de la Participación.
- Limitaciones para el desarrollo del tema en el país.
- Recomendaciones para el desarrollo del tema en el país.

Estos Informes son incorporados en un registro, que se actualiza permanentemente, además tanto los informes de cada funcionario que viaja como el informe con el consolidado, están publicados en la página institucional en el apartado de Transparencia.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de los viajes al exterior:

Cantidad de viajes al exterior de los funcionarios/as, según si fueron financiados o no con presupuesto del Ministerio de Salud, 2014-2018				
Nivel de Gestión	Total	No Financiados por MS	Financiados por MS	Observaciones
Autoridades superiores	70	59	11	- Ministro/a - Viceministros/as - Director/a General de Salud
Direcciones y Jefaturas del Nivel Central	245	228	17	
Funcionarios de las Direcciones de Nivel Central	518	487	31	
Direcciones y funcionarios del Nivel Regional	26	16	10	7 viajes de Directores/as Regionales y 33 de funcionarios de los equipos regionales.
Direcciones de Áreas Rectoras de Salud	12	10	2	
Otras unidades	14	10	4	- SEPAN - Secretaría de Salud Mental - Unidad de Relaciones Internacionales, - Comunicación e Imagen
Total	885	810	75	

Fuente: Unidad de Relaciones Internacionales, Ministerio de Salud

PLANIFICACIÓN DE TEMAS PARA LA ESTRATEGIA

La institución ha alcanzado importantes logros en el tema de transparencia, no obstante, es necesario reforzar algunos temas clave para la institución, mismos que representan no solo una demanda de la ciudadanía, sino sobre todo un reto y una oportunidad para que el Ministerio de Salud mejore su gestión; generando confianza, legitimidad, eficiencia, calidad y sobre todo facilitando la comunicación con la población y los distintos actores sociales.

En este sentido, se han definido algunos temas prioritarios en los cuales se requiere mayor seguimiento y evaluación, en forma periódica; para ello, se ha diseñado un instrumento de planificación, donde se incluyen productos, indicadores, metas para cada uno de los cuatro años de la estrategia, así como el responsable y un apartado de observaciones. Dicho instrumento fue llenado mediante el desarrollo de sesiones de trabajo con cada uno de los responsables de las unidades organizativas involucradas.

Asimismo, se cuenta, con dos instrumentos para el seguimiento y evaluación del proceso de implementación, tal y como se presenta en el apartado Seguimiento y Evaluación de la Estrategia.

En el Instrumento que se presenta a continuación se organizan los temas según los cinco ámbitos de la estrategia a saber:

- Institucionalidad
- Acceso a la Información,
- Participación Ciudadana,
- Control y Evaluación
- Rendición de Cuentas

MINISTERIO DE SALUD

INSTRUMENTO PARA LA EVALUACION DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA

Ministerio de Salud Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Gestión Institucional Transparente								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Compendio de normativa de organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Número de actualizaciones de datos de los jerarcas y autoridades institucionales.	4	1	1	1	1	División Administrativa. MRh. Javier Abarca Meléndez	incluye currículos de jerarcas y directores de los 3 niveles.

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Gestión Institucional Transparente								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Compendio de normativa, organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Número de revisiones y actualizaciones de los niveles de desconcentración del Ministerio de Salud.	8	2	2	2	2	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Incluye organigrama, mapa de regiones y áreas, nombres de los responsables de las unidades organizativas con número de teléfono y direcciones electrónicas, servicios que se brindan, Manual de Organización y Funciones Institucional, Manual de Procedimientos y Protocolos Institucional. Proceso de Ética, entre otros. Se debe incluir un link con la DGSC para el Manual de Clases Anchas y Manual Institucional de Clases del Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Gestión Institucional Transparente								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Compendio de normativa de organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Porcentaje de actualizaciones de órganos colegiados en salud publicados	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección General de Salud	Incluir cuadro de consejos y comisiones que coordina o en las que participa el Ministerio, institucionales, sectoriales e intersectoriales.
Compendio de normativa de organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Número de actualizaciones Marco Legal del Ministerio de Salud	8	2	2	2	2	Dirección de Asuntos Jurídicos. Lic. Ronny Muñoz Salazar	Incluye Ley General de Salud, Ley Orgánica y Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud.
Sumario de normativa promulgada por el Ministerio de Salud	Número de informes de normativa promulgada por el Ministerio de Salud.	8	2	2	2	2	Dirección de Asuntos Jurídicos. Lic. Ronny Muñoz Salazar	Incluye propuestas de Ley, de Decreto y de Reglamentos propuestos por el Ministerio de Salud

Ministerio de Salud Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Gestión Institucional Transparente								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Compendio de normativa de organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Número de revisiones actualizaciones del Marco Estratégico del Ministerio de Salud.	4	1	1	1	1	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Misión, visión, valores, Políticas Institucionales, Objetivos estratégicos. Proceso de Ética Institucional. Se actualizará cuando se requiera, pero se hará una revisión anual
Compendio de normativa de organización y funcionamiento del Ministerio de Salud actualizado y publicado	Porcentaje de instrumentos de planificación estratégica en salud publicados.	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Componente de Salud del Plan Nacional de Desarrollo, Análisis de la Situación de la Salud, Política Nacional de Salud, Plan Nacional de Salud, Planes y programas específicos.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes de horas extras por unidad organizativa, monto asignado y ejecución	8	2	2	2	2	División Administrativa. MRH. Javier Abarca Meléndez	Consolidado semestral de los gastos por concepto de horas extras.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes, según tipo de reclamo administrativo por diferencias salariales no cubiertas y justificación del monto pagado	5	2	1	1	1	División Administrativa. MRH. Javier Abarca Meléndez	Consolidado semestral de los gastos por concepto de reclamos administrativos.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes semestrales publicados de ejecución presupuestaria	48	12	12	12	12	Dirección Financiera Bienes y Servicios Lic. Jorge Araya Madrigal.	Incluye gobierno central, OCIS, CTAMS, CNVE, CONIS, FID-872
Ministerio de Salud								

Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de POI publicados	92	92	92	92	92	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Incluye los POI de las 82 Direcciones de Áreas Rectoras de Salud, 9 de las Direcciones Regionales Rectoras de Salud y 1 de Nivel Central
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de PEI publicados	1	1	1	1	1	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de Transferencias realizadas a otras instituciones	48	12	12	12	12	Dirección Financiera Bienes y Servicios Lic. Jorge Araya Madrigal.	Las transferencias se realizan mensualmente a las siguientes instituciones. Poner cuadro mensual de transferencias. LAS TRASNFERENCIAS LAS REALIZA LA DIRECCIÓN FINCNIERA.

Ministerio de Salud Estrategia de Transparencia Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes de ejecución de las transferencias.	16	4	4	4	4	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa Dirección Financiera Bienes y Servicios Lic. Jorge Araya Madrigal.	Informes de ejecución de las transferencias. Los informes se están haciendo trimestrales no semestrales como estaba programado.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de Planillas publicadas.	4	1	1	1	1	DA. MRh. Javier Abarca Meléndez	Incluye un listado por clase de puesto, con salarios y otros incentivos por clase.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de actualizaciones de plazas vacantes y descongeladas publicadas.	8	2	2	2	2	DA. MRh. Javier Abarca Meléndez	Actualizaciones semestrales
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número informes de evaluación del desempeño	4	1	1	1	1	DA. MRh. Javier Abarca Meléndez	

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Período	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de Memorias publicada	4	1	1	1	1	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Corresponde a la memoria de cada año y una cuatrienal al final de cada período del gobierno.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Porcentaje de informes de gestión	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Porcentaje de Informes en respuesta a solicitudes de la Contraloría General de la República.	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección General de Salud	La DGS es la responsable de llevar un registro de los DFOE que ingresan, así como publicarlo en la página.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de matrices de cumplimiento de recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna publicadas	8	2	2	2	2	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	MACU- Herramienta para el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de los informes de Auditoría

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Porcentaje de contrataciones administrativas resueltas y publicadas	100%	100%	100%	100%	100%	Proveeduría. Licda. Vanessa Arroyo Chavarría	Corresponde al número de licitaciones resueltas publicadas sobre el número de solicitudes recibidas.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Porcentaje de denuncias atendidas y publicadas	100%	100%	100%	100%	100%	Contraloría de Servicios. Ing. Cristián Madrigal Fonseca	Corresponde al número de denuncias atendidas y publicadas sobre las denuncias recibidas.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes de la participación de funcionarios institucionales en actividades fuera del país.	13	1	4	4	4	Unidad de relaciones Internacionales. Licda. Adriana Salazar González	Corresponde a un informe trimestral en formato excel que contiene (al menos) los siguientes apartados: oficio de designación, nombre del participante, dirección, entrega del informe, fecha de entrega del informe, fecha de inicio de la actividad, fecha de finalización de la actividad, cantidad de días, país de la actividad, tema de la actividad, nombre de la actividad, compromisos, financiamiento, viáticos, observaciones. El informe se cargará en la página web del Ministerio de Salud durante la primera quincena del trimestre siguiente.

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes consolidado sobre la participación de funcionarios institucionales en actividades fuera de país publicados	13	1	4	4	4	Unidad de relaciones Internacionales. Licda. Adriana Salazar González	Corresponde a un informe trimestral en formato word en el que se analiza la tendencia respecto de las participaciones. El informe hará referencia a los países más frecuentes, el financiamiento de las participaciones, el tipo de actividad y la entrega de los informes de acuerdo con la normativa. En el caso de las participaciones cubiertas con recursos económicos institucionales, se detallará dicho monto en colones.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Porcentaje de comunicados de prensa de interés para la población.	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Comunicación e Imagen Licda. Ilse Chango Morales	Número de comunicados publicados/número de temas de interés en salud.
	Porcentaje de publicaciones de interés para la población colocadas en la red social institucional	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Comunicación e Imagen Licda. Ilse Chango Morales	Número de comunicados publicados/número de temas de interés en salud.

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes de la Inversión del Sector Salud publicados	4	1	1	1	1	Dirección Financiera Bienes y Servicios Lic. Jorge Araya Madrigal.	
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes publicados en materia de Plataforma tecnológica implementados	4	1	1	1	1	Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación. Ing. Edgar Morales González	
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de Informes publicados de sistemas de información disponibles a la población	4	1	1	1	1	Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación. Ing. Edgar Morales González	
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de actualizaciones de descripción de servicios de atención al cliente	4	1	1	1	1	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González	Catálogo de servicios y trámites asociados a cada servicio, requisitos y costos.

Ministerio de Salud Estrategia de Transparencia Ámbito: Acceso a la Información								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes derivados del Sistema "Regístrelo" publicados	144	36	36	36	36	Dirección de Regulación de Productos de Consumo Humano. Dra. Guísele Rodríguez Hernández	Se realizan tres informes mensuales de cada uno de los siguientes: 1) Trámites ingresados a la Plataforma Regístrelo por tipo de producto y tipo de trámite. 2) Trámites por estado (aprobación, rechazo, prevención) 3) Plazos de atención por tipo de producto y tipo de trámite. Estos informes se pueden encontrar en la página de Regístrelo www.registrello.go.cr en la sección de estadísticas.
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de ASIS elaborados con participación ciudadana	1	1				Dirección Vigilancia de la Salud. Dr. Daniel Salas Peraza	El ASIS se elabora cada cinco años por lo que corresponde uno en el 2018 y el otro en el 2020
Información para la población publicada bajo la modalidad de datos abiertos	Número de informes de descripción de servicios de Contraloría de Servicios	4	1	1	1	1	Contraloría de Servicios. Licda. Roxana Navarro Vargas	

PARTICIPACIÓN CUIDADANA

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Participación Ciudadana								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Número de actualizaciones del catálogo de preguntas más frecuentes.	8	2	2	2	2	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González	Disponibles en la Web
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Número de encuestas de satisfacción al cliente realizadas.	12	3	3	3	3	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González Contraloría de Servicios. Licda. Roxana Navarro Vargas	La Contraloría de Servicios realiza uno al año y la Dirección de Atención al Cliente realiza dos por año.
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Número de Informes de encuestas de satisfacción al cliente publicados	12	3	3	3	3	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González Contraloría de Servicios. Licda. Roxana Navarro Vargas	La Contraloría de Servicios realiza uno al año y la Dirección de Atención al Cliente realiza dos por año.

Ministerio de Salud

Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Participación Ciudadana								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Número de buzones de sugerencias instaladas en los tres niveles de gestión	92	92	92	92	92	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González	Uno en cada una de la 82 DARS, uno en cada una de las nueve DRRS y uno en la DAC. Nivel Central Además se está trabajando en las boletas para que el usuario plantee sus sugerencias.
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Número de planes de mejora producto del análisis de las sugerencias realizadas por los usuarios	92	92	92	92	92	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González	Son los informes del resultado del análisis de las boletas de los buzones de sugerencias. Uno de cada una de las 82 DARS y uno en la DAC. Nivel Central, se mantienen los 92 para todos los años, no es acumulativo.
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Porcentaje de Atención de consultas vía plataforma telefónica o chat	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Atención al Cliente. Ing. Nidia Morera González	Este proyecto se implementará a partir del año 2019
Gestión Institucional con participación ciudadana activa	Porcentaje de políticas, planes, programas y proyectos elaborados con participación ciudadana	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Incluye ASIS, Política Nación en Salud, planes de Salud Regionales y Locales y otros planes específicos en salud (intersectoriales)

CONTROL Y EVALUACIÓN

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Control y Evaluación								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Número de permisos sanitarios de funcionamiento otorgados utilizando parámetros estandarizados a nivel institucional	198 844	46 403	47 246	50 763	54 432	Dirección Ambiente Humano. Ing. Eugenio Androveto Villalobos	Incluye renovaciones y nuevos permisos tipo A, B y C.
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Porcentaje de certificaciones de gestores autorizados de residuos otorgados cumpliendo con los parámetros establecidos en la legislación	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Ambiente Humano. Ing. Eugenio Androveto Villalobos	

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Control y Evaluación								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Cantidad de ingresos percibidos por permisos sanitarios otorgados utilizando parámetros estandarizados a nivel institucional	₡3 167 324 656	₡747 157 664	₡752 937 505	₡805 024 193	₡862 205 305	DA. MRH. Javier Abarca Meléndez DFBS Lic. Jorge Araya Madrigal	Incluye permisos nuevos y renovaciones tipo A, B, y C. El valor de los permisos sanitarios es de: Tipo A: \$ 100,00 Tipo B: \$ 50,00 Tipo C: \$ 25,00 La conversión se realiza al tipo de cambio del día \$ 569,33
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Porcentaje de servicios de establecimientos de salud habilitados y evaluados cumpliendo con parámetros estandarizados a nivel institucional	80%	10%	20%	25%	25%	Dirección de Servicios de Salud. Dr. César Gamboa Peñaranda	Número de servicios de establecimientos de salud habilitados y evaluados/total de servicios de establecimientos de salud Durante el 2017 y el primer semestre del 2018 se estará estableciendo la línea base.

Ministerio de Salud Estrategia de Transparencia Ámbito: Control y Evaluación								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Porcentaje de órdenes sanitarias giradas a los servicios de los establecimientos de salud	40%	60%	55%	50%	40%	Dirección de Servicios de Salud. Dr. César Gamboa Peñaranda	Porcentaje de servicios de establecimientos de salud con órdenes sanitarias giradas/número de servicios de establecimientos de salud evaluados La meta no es acumulativa, al final del período la mayoría de los establecimientos cumplen con la normativa por lo que se reduce el porcentaje de órdenes sanitarias giradas.
Establecimientos, actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Porcentaje de órganos de donantes cadavéricos distribuidos al año por la Secretaria Ejecutiva Técnica de Donación y Trasplante	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Servicios de Salud. Dr. César Gamboa Peñaranda	La secretaria ejecutiva técnica de donación y trasplante, por ley debe de atender el 100% de los operativos de distribución que se generen de donante cadavérico.

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Control y Evaluación								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Establecimientos , actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Porcentaje de autorizaciones de importación otorgados a los componentes de origen humano, utilizando los parámetros establecidos en el reglamento de donación y trasplante	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Servicios de Salud. Dr. César Gamboa Peñaranda	La secretaria ejecutiva técnica de donación y trasplante, por ley debe de atender el 100% de las solicitudes de importación de componentes de origen humano para trasplante que se generen.
Establecimientos , actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Número de informes de laboratorios fabricantes de medicamentos con inspección cumpliendo parámetros estandarizados de buenas prácticas de manufactura	8	2	2	2	2	Dirección Regulación de Productos de Consumo Humano. Dra. Guísele Rodríguez Hernández	

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Control y Evaluación								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Establecimientos , actividades y servicios controladas según la normativa nacional vigente	Número de informes de productos decomisados	8	2	2	2	2	Dirección Regulación de Productos de Consumo Humano. Dra. Guísele Rodríguez Hernández	

RENDICIÓN DE CUENTAS

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Rendición de Cuentas								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes de cumplimiento Físico Financiero de los Planes Operativos institucionales.	8	2	2	2	2	Dirección de Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa Dirección Financiera Bienes y servicios Lic. Jorge Araya Madrigal	
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes semestrales de montos pagados por concepto de viáticos por programa y subprograma.	8	2	2	2	2	Dirección Financiera Bienes y servicios Lic. Jorge Araya Madrigal	

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Rendición de Cuentas								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de planes de compra publicados por organismo según corresponda.	20	5	5	5	5	Dirección Financiera Bienes y servicios Lic. Jorge Araya Madrigal Proveeduría Licda. Vanessa Arroyo Chavarría	
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Porcentaje de informe de avance en los procesos de contrataciones	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección Financiera Bienes y servicios Lic. Jorge Araya Madrigal Proveeduría Licda. Vanessa Arroyo Chavarría	
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes publicados de inconformidades atendidas	1	1	1	1	1	Contraloría de Servicios. Licda. Roxana Navarro Vargas	

Ministerio de Salud								
Estrategia de Transparencia								
Ámbito: Rendición de Cuentas								
Producto	Indicador	Meta del Periodo	2018	2019	2020	2021	Responsable	Observaciones
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes de servicios de la Auditoría Interna publicados	108	27	27	27	27	Auditoría Interna. Licda. Bernardita Irola Bonilla	Incluye asesorías, informes y Advertencias. Los que se pueden publicar
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes de control interno publicados.	8	2	2	2	2	Dirección de Planificación. MSc. Rosibel Vargas Gamboa	Son dos al año, uno de Autoevaluación de Control Interno y otro de Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI).
Acciones institucionales realizadas para la rendición de cuentas a entes contralores, fiscalizadores y a la ciudadanía.	Número de informes de herramientas y estándares definidos para la publicación de la información.	4	1	1	1	1	Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Ing. Edgar Morales González	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

En la gestión de planes, programas, proyectos y estrategias, el seguimiento y la evaluación es esencial, dado que es el proceso por el cual se determinan los cambios generados por los mismos, a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en su planificación. Es decir, el grado de avance y el cumplimiento de lo planificado para determinar los ajustes a incorporar en forma oportuna y además, como base para la toma de decisiones, por lo cual también se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los planes, programas, proyectos y estrategias en relación con sus fines, además, de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos. En este sentido, cabe precisar que la evaluación no es un fin en sí misma, más bien es un medio para optimizar la gestión de estos instrumentos de planificación.

De manera que parte esencial la presente Estrategia es el establecimiento de mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los productos, objetivos y metas, así como de las líneas de acción contenidas en ésta. Además, es necesario, evaluar su implementación mediante el cumplimiento de una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos, que midan los resultados obtenidos.

El seguimiento debe realizarse de forma continua a lo largo de la implantación de la Estrategia, y va a posibilitar el "control" y la "medición" en tiempo real la evolución y el desarrollo de la misma, a fin de corregir y subsanar posibles carencias en su implantación e implementar mediada correctivas en forma oportuna. La evaluación por su parte, permite hacer cortes durante el proceso que permiten medir los resultados y analizar cómo estos van cumpliendo los objetivos y líneas de acción planteados.

El seguimiento y control de la estrategia tiene como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades. Es una de las labores más importantes en todo el desarrollo de la estrategia, ya que un adecuado control y seguimiento hace posible detectar y corregir desviaciones en el logro de metas, costos, plazos y calidad de los productos.

Para el seguimiento y evaluación se han definido una serie de indicadores, y se establecen los plazos para los resultados óptimos en cada una de las líneas de actuación.

Por otra parte, en todas las etapas de planificación, seguimiento, evaluación, aprendizaje y mejora, es vital involucrar a los interesados directos, promover su aceptación y compromiso, y motivar la acción. De manera que para la Estrategia de Transparencia del Ministerio de Salud, se ha realizado consultas y sesiones de trabajo con cada uno de los directores involucrados en la misma. Con ello se ha logrado que las partes interesadas asuman con responsabilidad lo que quieren lograr y lo acordado, lo que implica también el compromiso en el proceso de seguimiento y evaluación de los avances, y usar la información para mejorar el desempeño.

El seguimiento y la evaluación de una estrategia, plan, programa o proyecto, es un proceso que comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que el programa cumple los objetivos que se proponen las autoridades, los donantes, el director del programa, y -lo que es más importante- que responde a las necesidades de los usuarios y de los fabricantes y vendedores.

De modo que en todo instrumento de planificación el seguimiento y la evaluación debe ser considerada desde el momento de su diseño, estableciendo de previo la metodología de seguimiento y evaluación, para verificar el cumplimiento de los componentes de la Estrategia de Transparencia del Ministerio de Salud, mediante la evaluación de las metas propuestas para cada periodo, según ámbito.

El control y evaluación del cumplimiento estará a cargo de la Dirección de Planificación, conjuntamente con el Despacho Ministerial y la Dirección General de Salud, y cada uno de los directores responsables de las acciones incorporadas en la Estrategia. Se utilizará una herramienta que está conformada por: ámbito, productos, indicadores, metas para el periodo y anualizadas, actividades y responsables de brindar la información.

Para poder ejercer un correcto seguimiento y evaluación de la estrategia es necesario que la “Comisión de Transparencia” brinde un seguimiento periódico del estado de cada una de las actividades a desarrollar, prestando especial interés en aquellas que están sufriendo algún retraso. De modo que en el momento en que se detecta cualquier desviación debe analizarse las causas para poder realizar las correcciones oportunas y garantizar el correcto desarrollo de la misma.

Instrumentos para el seguimiento y la evaluación

Para el seguimiento y la evaluación de la Estrategia, se cuenta con dos herramientas o instrumento, uno para el seguimiento trimestral para cada uno de los años y el otro para la evaluación del periodo que comprende la Estrategia (ver Anexo 3).

La herramienta está diseñada en un libro Excel con siete hojas interrelacionadas, cada una de las hojas contiene:

- Hoja 1 denominada Programación 2018-2021, contiene las columnas “Ámbito”, “Producto”, “Indicador” “Meta del período”, Meta Anual (2018-2021), “Responsable”, “Observaciones”.
- Las tres primeras columnas, y la del responsable han sido llenadas mediante un proceso de validación con los directores responsables de los diferentes productos e indicadores; asimismo, las columnas que corresponden a la meta del periodo y las metas anuales y del periodo, han sido suministradas por los encargados de las unidades organizativas responsables. En la columna observaciones se incluyen notas aclaratorias sobre el indicador y las metas y cualquier otra información que se considere pertinente aclarar. La información que incluyan debe ser el consolidado de las actividades que en ese sentido se desarrollen a nivel nacional.
- Para el reporte de los avances, se llenarán automáticamente las columnas “Ámbito”, “Producto”, “Indicador”, “Meta Anual” y “Responsable” que corresponden a las siguientes cinco hojas del libro Excel, mientras que las metas trimestrales de cada año las debe definir los responsables del producto y además llenaran en cada trimestre el cumplimiento, el cual la herramienta automáticamente lo va acumulando en la columna “Cumplimiento del Año”.
- La información contenida en cada una de las seis hojas anteriores se trasladará automáticamente a la hoja “Resumen”, la cual mostrará el cumplimiento para cada uno de los años y el acumulado del período (2017-2021).

De esta manera, el seguimiento y la evaluación de la Estrategia, debe realizarse por las direcciones del nivel central responsables de los productos incluidos, con el apoyo de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud y las Direcciones de Area de Rectoría de la Salud, quienes dispondrán de personal calificado y necesario para orientar, instruir e implementar la normativa vigente y directrices que en virtud de este tema genere el Nivel Central hacia los otros niveles de gestión.

Es importante agregar que tanto la Dirección de Planificación, como la Comisión y los directores del nivel central responsables realizarán visitas de verificación de lo reportado, al azar, así como la supervisión realizada por los niveles regionales.

Estas acciones son parte esencial de la supervisión y control de la estrategia de transparencia que coadyuvarán al mejoramiento continuo orientado hacia la oportunidad del acceso de la información y la rendición de cuentas.

Con los insumos suministrados por los responsables, se elabora un informe trimestral, anual y del periodo el cual es presentado a las autoridades y ante el Consejo Ministerial para la toma de decisiones. Además, cada dos años se realizará una revisión integral de la Estrategia, con el fin de incorporar los cambios que sean necesarios e incorporar otros temas de interés.

BIBLIOGRAFÍA

www.diputacionavila.es Plaza Corral de las Campanas, s/n | 05001 Ávila | Tel.: 920 357 169 – 920 357 164

Índice de Gestión Institucional, Contraloría General de la República, Costa Rica.

Índice de Transparencia, Defensoría de los Habitantes, Costa Rica.

Manual de Ética, Ministerio de Salud, Costa Rica, 2015.

Plan de Acción de la Alianza para un Gobierno Abierto 2017 – 2019.

Protocolo de Transparencia y Buen Gobierno, Ayuntamiento de Alcobendas, Departamento de Servicios Interactivos, Dirección de Planificación, Calidad y Organización Área Administración Municipal, España.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, Universidad Industrial de Santander, España, setiembre 2016.

Estrategia para fortalecer la cultura de transparencia y apertura de la Diputación de Valencia, Diputación de Valencia, España, abril, 2016.

Estrategia de Transparencia y Buen Gobierno de la Diputación Provincial de Ávila, Diputación de Ávila, Secretaría General, 2017.

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, Colombia.

Guía de Instrumentos y Herramientas para las Políticas de Transparencia y Participación Ciudadana, Federación Española de Municipios y Provincias, España.

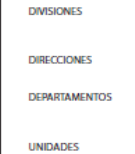
Hoja de Ruta hacia la Transparencia, Estrategia y herramientas para construir un ayuntamiento más transparente, Red de Ayuntamientos Vascos por la Transparencia, España.

Estrategia de Transparencia y Buen Gobierno, Ayuntamiento de Sevilla, España.

ANEXOS

Organigrama MS

ORGANIGRAMA MINISTERIO DE SALUD



ANEXO 2
Ministerio de Salud

Tabla con los procedimientos actuales oficializados

Procesos de Impacto de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NI.FIMPR.02 Gestión de Regulación de la Salud	MS.NI.FIMPR.02.01 Elaboración y ajuste del marco normativo	MS.NI.FIMPR.02.01.01 Elaboración y ajuste de proyecto de marco normativo
		MS.NI.FIMPR.02.01.02 Validación Proyecto de Marco Normativo
		MS.NI.FIMPR.02.01.03 Elaboración de Instrumentos
	MS.NI.FIMPR.02.02 Control de la Aplicación y Cumplimiento del Marco Normativo	MS.NC.FIMPR.02.02.13 Previsiones Drogas Psicotrópicos y Estupefacientes
		MS.NC.FIMPR.02.02.14 Elaboración del Pla de Control de Productos de Interés Sanitario
		MS.NC.FIMPR.02.02.17 Elaboración de un Programa de Capacitación
		MS.NC.FIMPR.02.02.18 Programa de entrenamiento para inspectores de BPM
		MS.NC.FIMPR.02.02.20 Reclutamiento Y Designación De Expertos Externos
		MS.NC.FIMPR.02.02.21 Procedimiento Liberación de Lotes Biológicos Fondo Rotatorio
		MS.NC.FIMPR.02.02.22 Procedimiento Liberación de Lotes Biológicos Mercado Privado

Procesos de Impacto de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NC.FIMPR.02.02.26 Solicitud de Modificación de Ventas de Medicamentos
		MS.NC.FIMPR.02.02.27 Procedimiento Atención de Alertas de Seguridad de Medicamentos
		MS.NC.FIMPR.02.02.28 Atención Notificaciones Sospecha Reacción Adversa Medicamento
		MS.NC.FIMPR.02.02.29 Evaluación de la Calidad Del Análisis de Notificación
		MS.NC.FIMPR.02.02.30 Análisis de alertas detectadas por la CNFV
		MS.NC.FIMPR.02.02.34 Control de Medicamentos Suministrados por la Caja Costarricense de Seguro Social
		MS.NC.FIMPR.02.02.43 de registros para cambios Post Registro de medicamentos
		MS.NC.FIMPR.02.02.45 Evaluación previa de la publicidad de Productos de Interés Sanitario
		MS.NC.FIMPR.02.02.47 Validación de Registros para Renovación de Medicamentos
		MS.NC.FIMPR.02.02.48 Evaluación de Registros para Renovación de Medicamentos
		MS.NC.FIMPR.02.02.50 Otorgamiento del sello de garantía de fortificación de alimentos en Costa Rica
		MS.NC.FIMPR.02.02.51 Validación de Cambio Post Registro

Procesos de Impacto de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NC.FIMPR.02.02.55 Cancelación o Suspensión de Registros Sanitarios
		MS.NI.FIMPR. 02.02.16 Atención de Denuncias Relacionadas con Productos de Interés Sanitario
		MS.NI.FIMPR.02.02.01 Certificación de la Calidad de Agua Residual
		MS.NI.FIMPR.02.02.03 Retención de Productos de Interés Sanitario
		MS.NI.FIMPR.02.02.04 Decomiso de Productos de Interés Sanitario
		MS.NI.FIMPR.02.02.05 Destrucción de Productos de Interés Sanitario
		MS.NI.FIMPR.02.02.09 Ejecución del programa de saneamiento básico rural
		MS.NI.FIMPR.02.02.15 Ejecución de las Actividades del Plan de Control de Productos de interés Sanitario
		MS.NI.FIMPR.02.02.19 Elaboración Y Ejecución Del Plan De Control
		MS.NI.FIMPR.02.02.23 Liberación Primer Lote Comercialización
		MS.NI.FIMPR.02.02.24 Coordinación para el Otorgamiento del Permiso Sanitario de Funcionamiento a Laboratorios Fabricantes de Medicamentos

Procesos de Impacto de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NI.FIMPR.02.02.25 Inspección de Buenas Prácticas de Manufactura a Laboratorios Fabricantes de Medicamentos
		MS.NI.FIMPR.02.02.44 Control de psicotrópicos y estupefacientes en farmacias
		MS.NI.FIMPR.02.02.49 Atención de Denuncias
		MS.NI.FIMPRP.02.02.36 Retiro del Mercado de Productos de Interés Sanitario
		MS.NL.FIMPR.02.02.02 Aplicación de Trazadoras en Servicios de Salud
		MS.NL.FIMPR.02.02.06 Análisis de Mortalidad Infantil
		MS.NL.FIMPR.02.02.07 Análisis de Mortalidad Materno Infantil
		MS.NL.FIMPR.02.02.08 Revisión y resolución de reportes operacionales de calderas y hornos de tipo indirecto
		MS.NL.FIMPR.02.02.10 Preparación y uso de soluciones de fluoresceína sódica como trazador cualitativo de aguas residuales ordinarias y pluviales
		MS.NL.FIMPR.02.02.11 Coordinación y control para actividades clandestinas
		MS.NL.FIMPR.02.02.12 Inspección general de establecimientos, actividades u otros
		MS.NL.FIMPR.02.P.01 Análisis técnico de documentos para el otorgamiento de autorización de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de odontología

Procesos de Impacto de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
	MS.NI.FIMPR.02.03 Auditoría de la Aplicación de la Normativa	
MS.NI.FIMPR.03 Dirección Política de la Salud	MS.NI.FIMPR.03.01 Formulación Política Publica	

Procesos de Insumo de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NI.FINSR.01 Planificación Estratégica de la Salud	MS.NI.FINSR.01.01 Elaboración e Integración del Plan Estratégico Nacional de Salud	
	MS.NI.FINSR.01.02 Formulación de Planes, Programas y Proyectos Específicos en Salud.	MS.NI.FINSR.01.02.01 Formulación de Proyectos en Salud
		MS.NI.FINSR.01.02.02 Formulación de Planes Específicos en salud
	MS.NI.FINSR.01.03 Formulación de Planes de Acción Regionales o Locales de Salud	MS.NI.FINSR.01.03.01 Formulación de Plan Estratégico de Salud Regional y/o Local
MS.NI.FINSR.02 Evaluación de las Acciones en Salud	MS.NI.FINSR.02.01 Análisis y Priorización de Acciones	
	MS.NI.FINSR.02.02 Diseño de la Evaluación	
MS.NI.FINSR.03 Vigilancia de la Salud	MS.NI.FINSR.03.01 Monitoreo Permanente de Información Salud	MS.NC.FINSR.03.01.01 Análisis de Necesidades y expectativas del cliente Interno y Externo
		MS.NI.FINSR.03.01.02 Investigación de Brotes
		MS.NL.FINSR.03.01.03 Monitoreo Rápido de Coberturas de Vacunación
		MS.NL.FINSR.03.01.05 Vigilancia de la Salud Marítima
		MS.NL.FINSR.03.01.06 Vigilancia de la Salud Aérea

Procesos de Insumo de la Rectoría		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NL.FINSR.03.01.07 Vigilancia de la Salud en Pasos Fronterizos Terrestres
		MS.NL.FINSR.03.P.01 Protocolo Cremaciones
		MS.NL.FINSR.03.P.02 Traslado Internacional de Cadáveres
		MS.NL.FINSR.03.P.03 Exhumación ordinaria de cadáveres
		MS.NL.FINSR.03.P.04 Certificado de control de vacunas
		MSS.NI.FISNR.03.01.04 Análisis de Coberturas de vacunación
	MS.NI.FINSR.03.02 Análisis de la Situación de Salud	MS.NI.FINSR.03.02.01 Elaboración del Informe de ASIS

Procesos de Liderazgo Institucional		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NC.LI.01 Dirección Intrainstitucional	MS.NC.LI.01.01 Negociación de Recursos	
MS.NI.LI.02 Conducción y Orientación Estratégica Intrainstitucional	MS.NI.LI.02.01 Mediación ante Contingencias no Estructuradas	
	MS.NI.LI.02.02 Análisis Estructural Permanente	
MS.NI.LI.03 Coordinación de unidad Organizativa	MS.NI.LI.03.01 Proceso de COACHING	
MS.NI.LI.04 Planificación Intrainstitucional	MS.NI.LI.04.01 Análisis de la Situación Interna y Externa	
	MS.NI.LI.04.02 Evaluación y Ajuste del Marco Estratégico	
	MS.NI.LI.04.03 Evaluación e Integración del Plan Estratégico Institucional	
	MS.NI.LI.04.04 Evaluación e Integración del Plan Táctico	
	MS.NI.LI.04.05 Evaluación del Programación de Actividades	MS.NI.LI.04.05.01 Priorización de Actividades
	MS.NI.LI.04.06 Asignación de Recursos	
	MS.NI.LI.04.07 Seguimiento a la ejecución de las acciones programadas y evaluación de los indicadores de gestión e impacto en las áreas de gestión	
MS.NI.LI.05 Desarrollo Organizacional	MS.NI.LI.05.01 Diseño Organizacional	MS.NI.LI.05.01.01 Diseño de la Cultura
		MS.NI.LI.05.01.02 Diseño de Funciones-Producto-Proceso-Sistema
		MS.NC.LI.05.01.02.01 Revisión del Alineamiento Estratégico de las Propuestas de Procesos y Procedimientos
		MS.NI.LI.05.01.03 Diseño de Perfiles de Puestos
		MS.NI.LI.05.01.04 Elaboración del plan de implementación
		MS.NI.LI.05.01.05 Auditoría de Proceso

Procesos de Liderazgo Institucional		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NI.LI.06 Gestión del Sistema de Control Interno	MS.NI.LI.06.01 Autoevaluación de Control Interno	
	MS.NI.LI.06.02 Auditoría de Control Interno	
	MS.NI.LI.06.03 Análisis de resultados y verificación del reporte de cumplimiento de metas y autoevaluación de control interno	
	MS.NI.LI.06.04 Administración de riesgos	
MS.NI.LI.07 Gestión de Recursos Financieros	MS.NI.LI.07.01 Formulación y Ajuste del Presupuesto	
	MS.NI.LI.07.02 Transferencia a Entidades Privadas Sin Fines de Lucro y al Sector Público	MS.NC.LI.07.02.01 Transferencias a sujetos de derecho público y derecho privado con cargo al presupuesto de gobierno
		MS.NI.LI.07.02.02 Transferencias a Unidades Ejecutoras del Gobierno con Cargo a Recursos Externos
	MS.NI.LI.07.03 Control de Ingresos	
	MS.NI.LI.07.04 Ejecución de Caja Chica	MS.NI.LI.07.04.01 Adelanto de gastos de viaje y transporte en el interior del país
		MS.NI.LI.07.04.02 Liquidación de gastos de viaje y transporte dentro del país
		MS.UO.LI.07.04.06 Fondo Reembolsable para Unidades Organizativas Fideicomiso 872 Ministerio de Salud CTAMS-Banco Nacional de Costa Rica
	MS.NI.LI.07.05 Registro, Ejecución y Control de la Gestión Financiera	MS.UO.LI.07.05.01 Visado de documentos de ejecución presupuestaria
MS.N.LI.08 Gestión de Recursos Humanos	MS.NC.LI.08.01 Atención de reclamos administrativos (pago	

Procesos de Liderazgo Institucional		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
	de prestaciones o diferencias salariales)	
	MS.NC.LI.08.01.01 Atención de reclamos administrativos (pago de prestaciones)	
	MS.NI.LI.08.02 Expediente Personal	
MS.UO.LI.08 Gestión de Recursos Humanos Unidad Organizativa	MS.UO.LI.08.01 Suscripción de contrato de dedicación exclusiva	
	MS.UO.LI.08.02 Registro y Control de Asistencia, Puntualidad y Permanencia del Funcionario en sus labores	
	MS.UO.LI.08.03 Programación y Control de Vacaciones	
	MS.UO.LI.08.04 Pago de Tiempo Extraordinario / Reconocimiento de Tiempo de Reposición	
	MS.UO.LI.08.05 Inducción específica en el puesto	
	MS.UO.LI.08.06 Administración de expediente de personal de unidad organizativa	

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NI.SLA.01 Mercadotecnia Institucional	MS.NI.SLA.01.01 Definición Posicionamiento e Imagen Institucional que se desea Impulsar	
	MS.NI.SLA.01.02 Definición de Estrategias de Comunicación	
	MS.NI.SLA.01.03 Elaboración de la Estrategia de Medios	
	MS.NI.SLA.01.04 Elaboración Plan de Comunicación	MS.NI.SLA.01.04.01 Seguimiento de noticias en medios de prensa escrita
MS.NI.SLA.02 Observatorio Jurídico		
MS.NI.SLA.03 Auditoría Interna	MS.NI.SLA.03.01 Planificación de Auditoría	
	MS.NI.SLA.03.02 Servicios de Auditoría	
	MS.NI.SLA.03.03 Servicios Preventivos	MS.NI.SLA.03.03.01 Servicios de Asesoría
		MS.NI.SLA.03.03.02 Servicios de Advertencias
		MS.NI.SLA.03.03.03 Legalización de libros
MS.NI.SLA.04 Gestión de Infraestructura Física	MS.NI.SLA.04.01 Solicitud de construcción, ampliación y remodelación de infraestructura física	
MS.NI.SLA.05 Gestión de Bienes y Servicios	MS.NI.SLA.05.01 Inscripción y Registro de Proveedores	
	MS.NI.SLA.05.02 Elaboración del Plan Institucional de Corto Plazo de Dotación de Bienes y Servicios	
	MS.NI.SLA.05.03 Contratación de Bienes y Servicios	MS.NI.SLA.05.03.01 Procedimiento Contratación Administrativa
		MS.NI.SLA.05.03.02 Elaboración del Cartel

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
	MS.NI.SLA.05.04 Registro, Mantenimiento y Control de Bienes y Servicios	MS.NI.SLA.05.03.03 Recepción de Bienes y Servicios
		MS.NI.SLA.05.04.01 Administración de la Flotilla Vehicular
		MS.NI.SLA.05.04.02 Mantenimiento de Bienes
		MS.NC.SLA.05.04.03 Procedimiento solicitud y asignación de servicio de transporte
MS.NI.SLA.06 Gestión Tecnologías de Información y Comunicación	MS.NC.SLA.06.01 Gestión de Sistemas de Información	MS.NC.SLA.06.01.01 Procedimiento de Intercambio o Transferencia de Información Institucional
	MS.NC.SLA.06.02 Gestión de Infraestructura Tecnológica	MS.NC.SLA.06.02.01 Procedimiento Administración del Antivirus Institucional
		MS.NI.SLA.06.02.02 Procedimiento Instalación y Configuración de Equipos de Cómputo
		MS.NI.SLA.06.02.03 Respaldo de Información de Usuario e Institucional
	MS.NC.SLA.06.03 Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación	MS.NC.SLA.06.02.01 Procedimiento Administración del Antivirus Institucional
		MS.NI.SLA.06.02.02 Procedimiento Instalación y Configuración de Equipos de Cómputo
		MS.NI.SLA.06.02.03 Respaldo de Información de Usuario e Institucional
MS.NI.SLA.07 Atención al Cliente Interno y Externo	MS.NI.SLA.07.01 Gestión de la Calidad de Servicios	
	MS.NC.SLA.07.02 Procedimiento de Registro Unificado	

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
	Protocolos de Atención al Cliente	MS.NC.SLA.07.P.01 Registro de Proveedores
		MS.NC.SLA.07.P.02 Recepción de Solicitudes para el Sorteo de Plazas para el Servicio Social Obligatorio
		MS.NC.SLA.07.P.03 Recepción y Entrega de Órdenes Patronales
		MS.NC.SLA.07.P.04 Recepción de solicitudes de aprobación de publicidad comercial de bebidas con contenido alcohólico
		MS.NC.SLA.07.P.06 Recepción de Solicitudes de Registro de Gestores de Residuos
		MS.NC.SLA.07.P.07 Recepción de solicitudes para el registro de unidades de cumplimiento
		MS.NC.SLA.07.P.08 Recepción y registro de la declaración jurada de los ingredientes y emisiones de los productos de tabaco y sus derivados
		MS.NC.SLA.07.P.10 Atención de solicitudes de revisión de expedientes de productos de interés sanitario
		MS.NC.SLA.07.P.11 Autorización para la importación y adquisición de medicamentos no registrados
		MS.NC.SLA.07.P.12 Recepción de solicitud para la aprobación previa de publicidad comercial de sucedáneos de leche materna, alimentos complementarios y utensilios conexos
		MS.NI.SLA.07.P.01 Certificación Constancia de Salarios

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NI.SLA.07.P.02 Desglose Salarios
		MS.NI.SLA.07.P.03 Recepción de Notificación de Acceso a Planos Digitales
		MS.NI.SLA.07.P.04 Información y Orientación al Cliente
		MS.NI.SLA.07.P.05 Traslado de Documentos
		MS.NI.SLA.07.P.06 Recepción y Traslado de Denuncias
		MS.NI.SLA.07.P.07 Recepción de Documentos
		MS.NI.SLA.07.P.08 Recepción de Planos Constructivos tramitadas en Ventanilla Única del INVU
		MS.NI.SLA.07.P.09 Recepción de Planos Constructivos en Áreas Rectoras y Unidades de Atención al Cliente
		MS.NI.SLA.07.P.10 Notificaciones
		MS.NI.SLA.07.P.11 Recepción de Documento para la Devolución de Dineros
		MS.NI.SLA.07.P.12 Recepción y Gestión de Peticiones
		MS.NI.SLA.07.P.13 Habilitación de servicios de salud y afines
		MS.NL.SLA.07.P.02 Protocolo de Programación de Citas de Inspección
		MS.NL.SLA.07.P.04 Otorgamiento de Certificados Internacionales de Vacunación contra la Fiebre Amarilla
		MS.NL.SLA.07.P.05 Recepción de Reportes Operacionales y Notificaciones del Certificado de Calidad del Agua Residual

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		MS.NL.SLA.07.P.06 Recepción de Solicitudes para Licencias de Operador de Emisores de Radiaciones Ionizantes
		MS.NL.SLA.07.P.07 Otorgamiento del Carné de Manipulación de Alimentos
		MS.NL.SLA.07.P.08 Recepción de Solicitud para el Trámite de Autorización de Desalmacenaje de Ropa Usada Importada
		MS.NL.SLA.07.P.09 Recepción de solicitudes de autorización de funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de odontología
		MS.NL.SLA.07.P.10 Recepción de Documentos de Reporte Operacional Atmosféricas provenientes de Calderas y Hornos de tipo indirecto
		MS.NL.SLA.07.P.11 Recepción de solicitud de autorización para el transporte internacional de cadáveres
		MS.NL.SLA.07.P.12 Recepción de solicitud de autorización para la cremación de cadáveres y restos humanos
		MS.NL.SLA.07.P.13 Recepción de solicitud de autorización para la exhumación ordinaria de cadáveres y restos humanos
		MS.NL.SLA.07.P.15 Otorgamiento del permiso sanitario de funcionamiento
		MS.NL.SLA.07.P.16 Solicitud de permiso de funcionamiento para centros de atención

Procesos de Soporte Logístico y Administrativo		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
		integral a personas menores de 12 años
		MS.NL.SLA.07.P.17 Otorgamiento Permiso Sanitario de Funcionamiento para Casinos de Juego
MS.NI.SLA.08 Soporte Jurídico Institucional		
MS.UO.SLA.09 Gestión Integral Información Unidad Organizativa	MS.UO.SLA.09.01 Solicitud y Préstamo documental	
	MS.UO.SLA.09.02 Valoración Documental	
	MS.UO.SLA.09.03 Clasificación y Ordenación Documental	

Procesos de Uso General		
Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2
MS.NI.GN.01 Concertación de actores sociales		
MS.NI.GN.02 Concertación de Responsables Institucionales	MS.NI.GN.02.01 Gestión de entes adscritos y comisiones	
MS.NI.GN.03 Formulación de Ajuste de Normas		
MS.NI.GN.04 Diagnóstico de necesidades de gestión		
MS.NI.GN.05 Evaluación y Seguimiento de Cumplimiento Institucional de Normativa		
MS.NI.GN.06 Aporte Técnico		
MS.NI.GN.07 Gestión Informacional		
MS.NI.GN.08 Administración de proyectos		
MS.NI.GN.09 Emisión y Control de uso de Carné		
MS.NI.GN.10 Emisión y Control de los Manuales de Procedimientos		
MS.NI.GN.11 Supervisión Capacitante	MS.NI.GN.11.01 Ejecución de la Supervisión Capacitante	MS.NI.GN.11.01.01 Supervisión por Muestro
MS.NI.GN.12 Norma 0 ¿Cómo elaborar un procedimiento?		
MS.NI.GN.13 Norma 0 ¿Cómo elaborar un protocolo?		

ANEXO 3

Instrumento para el seguimiento y la Evaluación anual de la Estrategia de Transparencia del Ministerio de Salud

ESTRATEGIA TRANSPARENCIA														
AMBITO	PRODUCTO	INDICADOR	Meta Anual 2018	Meta Trimestral 2018				Cumplimiento Trimestral 2018				Cumplimiento 2018	Resposanble	Observaciones
				I	II	III	IV	I	II	III	IV			

**Instrumento para la Evaluación del periodo Estrategia de Transparencia
del Ministerio de Salud**

ESTRATEGIA TRANSPARENCIA																
AMBITO	PRODUCTO	INDICADOR	Meta del Período	Meta Anual					Cumplimiento Anual					Cumplimiento del Período	Resposable	Observaciones
				2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021			

