



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Para la formulación nuestro Plan estratégico Institucional donde se plasma nuestra misión, visión de la organización implicando a nuestros grupos de intereses y empleados, con diferentes jornadas de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pag. 17, 18,19 de nuestro Plan estratégico Institucional 2017-20, reposan todas las expectativas que tenía nuestros grupos de intereses, como el sector empleador, el sector de los trabajadores, Sindicatos, grupos vulnerables etc.</p> <p>En la página 15 de nuestro Plan Estratégico puede evidenciarse nuestro marco de valores alineado con nuestra misión y visión respetando el marco general de los valores del sector público.</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI)</b></p> <p>En la impresión de los carnets que nos identifica como empleado de esta Institución al dorso puede leerse la misión y la visión Institucional.</p>	<p>No se observan la impresión de algunos panfletos que contenga nuestra misión, visión y valores para ser colocados en lugares estratégico y accesible a todo el público en general</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p><b>Evidencia: además en nuestro Portal, Mural Institucional.</b></p> <p>De nuestro Plan Estratégico se desprende el Plan Operativo Anual y para realizarlo revisa el FODA, dando como resultado la revisión de nuestra Misión y Visión conforme al entorno.</p> <p><b>Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) PEI</b></p> <p>La conformación del Comité de Ética Institucional, con un encargado de educar y apoyar los empleados para tratar el dilema ético.</p> <p><b>Evidencia: Comité de ética Institucional, ver publicaciones</b></p> <p>La remisión de diferentes capsula de ética a todos los empleados por medio a nuestro correo electrónico interno, facilitando directrices para enfrentarse a los diferentes casos que puedan presentar.</p> <p><b>Evidencia: Correo Interno</b></p> <p>Las reuniones constantes entre nuestras la Máxima Autoridad y los diferentes directores y estos a su vez con los empleados, recomendando nuevas normas en el desempeño de sus funciones como Líderes.</p> <p><b>Evidencia: ver publicaciones de actividades en el portal</b></p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de</p>	<p>La existencia de nuestra Estructura Orgánica donde se definen los niveles, funciones, responsabilidades y competencia, esta estructura es revisada después de la consecución de nuestro Plan Estratégico Institucional adaptándola (de ser necesario) a los nuevos resto y expectativa de los grupos de interés.  <b>Evidencia: nuestro portal Institucional en transparencia</b></p> <p>Como especificamos en el ejemplo anterior se identifican y se fijan las prioridades de los cambios necesario relacionado al desempeño y la gestión de la Organización.  <b>Evidencia: POA</b></p> <p>En la pag.20 de nuestro Plan estratégico están plasmado los resultados de Desarrollo cuantificables para todos los niveles y áreas de la organización equilibrando las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés y puede verse claramente el componente de igual de oportunidades y no discriminación en el ámbito Laboral.  <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>La colocación de los buzones de sugerencias como parte de la gestión de la información, se monitorea constantemente el logro de los objetivos estratégicos y los operativos de la organización, solicitando la rendición de un informe trimestral de los logros y</p>	

<p>Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</li> <li>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de</li> </ol>	<p>actividades contenidas en el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p> <p>El llenado de estos criterios confirma la aplicación de un Gestión de la Calidad, mediante el modelo CAF y la aplicación de las normas básicas de Control Interno.</p> <p>Evidencia: Metas presidencia, SISMAP</p> <p>La participación activa y transversal de la Dirección de Tecnología de la información en la consecución de los objetivos estratégicos y operativo de la Organización.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p> <p>Como puede observarse nuestra dirección de RRHH está en la confección de las competencias para la realización de la evaluación de desempeño por resultado donde, participan todos los que tienen personal bajo su supervisión, generando condiciones adecuada para llevar el proceso.</p> <p><b>Evidencia: Evaluación del Desempeño de los empleados</b></p> <p>Contar con nuestro intranet para facilitar la comunicación interna de esta Institución, además de la adecuación de la comunicación telefónica recientemente, cambiando todos los aparatos telefónico con problemas, facilitando también la comunicación externa.</p> <p><b>Evidencia: Correo Interno</b></p> <p>La participación de nuestro lideres con su empleados en las diferentes reuniones o mesas de trabajo, comprometiéndolos a</p>	
--	--	--

<p>innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>mejorar continuamente e innovando. como puede constatarse en la Dirección de RRHH y en la DT.</p> <p><b>Evidencia: ver Portal las actividades que realiza con la participación de nuestros líderes.</b></p> <p>Con frecuencia que convoca a los Representante Locales trabajo y otros grupos de interés para informarle la iniciativas y cambios.</p> <p><b>Evidencia: publicación en el portal de las actividades realizada, más el intranet</b></p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>La asistencia y participación de nuestros líderes en todas las actividades en post de la consecución de los objetivos de la institución actuando con los valores establecido.</p> <p><b>Evidencia ver Portal las actividades que realiza con la participación de nuestros líderes.</b></p> <p>La capacitación por área impartidas para todo el equipo (ejemplo capacitación en la 5 S) con la participación activa de todos, promueve la cultura de confianza.</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se publican actividades como Concurso de Oposición, Charlas, jornadas de Empleo entre otros. <b>Evidencia: Intranet</b></p> <p>La capacitación constante por parte de la Dirección RRHH, la cooperación y apoyo de los líderes en el desarrollo de sus tarea y en el de los empleados. <b>Evidencia: Intranet, Plan de Capacitación</b></p> <p>La realización de diferentes reuniones entre los líderes y sus seguidores para la retroalimentación tanto en el desempeño grupal como individual. <b>Evidencia: ver portal publicación</b></p> <p>La designación de tareas especifica de nuestros líderes como puedes evidenciarse en la diversos casos (aplicación del CAF, aplicación NOBACI, seguimiento a las capsula de Ética, entre otras), donde tenemos que realizar informes, nos anima a fomentar y desarrollar. <b>Evidencia: Capsula de Etica, Estructura</b></p> <p>La existencia y desarrollo del programa Quisqueya Aprende contigo, además de del plan de capacitación que realiza la Dirección de RRHH, promoviendo una cultura de aprendizaje. <b>Evidencia: POA</b></p>	<p>No se publican algunos asuntos claves, etc.</p>
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Las constante y diferentes reuniones que se realizan en la diferentes área (subalterno y líderes) busca constantemente la retroalimentación constructiva.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Recientemente se le entrego una compensación económica los empleado con más de 25 años que fuero reconocido por su mérito en la Institución.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La concepción de los derechos adquirido de los empleados (vacaciones, Licencia Medicas, Permisos para cuidado de familiares, etc)</p>	

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> </ol>	<p>Para la consecución de nuestro Plan Estratégico, se le invita a todos nuestro grupos de interese a participar en los diferentes talleres, donde escuchamos sus principales necesidades y expectativa, que luego se presentan en plenaria con todos los directores, encargado y la Máxima Autoridad.</p> <p><b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Nuestra presencia y participación activa en todo lo referente a las Estrategia Nacional, Plan Plurianual Nacional, Los Objetivo Sostenible y las Metas Presidenciales.</p> <p>Como dijimos en el ejemplo anterior, nuestro Plan Estratégico está en consonancia con todas las políticas pública en la que podemos citar: La Estrategia Nacional, Plan Plurianual, Metas Presidenciales Etc.</p> <p><b>Evidencia: Nuestra participación en la Comisión Interinstitucional del Alto Nivel Político para el Desarrollo Sostenibles (CNDS)</b></p> <p>En las pag. 56 y 57 de nuestro Plan Estratégico, se puede comprobar que nuestros objetivos y metas para productos y servicios están alineado con las políticas públicas Ej.: “Facilitar la inserción laboral a través de la intermediación”, está alineado al Eje 3 Desarrollo Productivo, Objetivo</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>específico 3.4.2, de la Estrategia Nacional de Desarrollo entre otros. <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Si este involucramiento se realiza con los políticos y otro grupo de interés, donde la Dirección General de Empleo y el Servicios Nacional de Empleo diseña y aplican políticas públicas eficaces que fortalecen el clima de inversión y resulten en la generación de empleo digno. <b>Evidencia: Metas Presidenciales</b></p> <p>La participación de nuestra máxima autoridad en el consejo de gobiernos y las reuniones con el Presidente de la República, y las Cámara legislativas adecuada, ayudan a mantener relaciones proactiva. <b>Evidencia: Metas Presidenciales</b></p> <p>Si, como puede evidenciarse en los anexo mantenemos continuamente alianza importantes, con nuestros ciudadanos clientes, ONGs, Etc. <b>Evidencia: Portal Institucional</b></p> <p>Constantemente, este Ministerio de Trabajo es invitado a participar en actividades organizadas por grupos de presión en lo que podemos citar las agrupaciones de trabajadores (sindicatos), ya que eso forma parte de nuestra misión. <b>Evidencia: Porta Institucional</b></p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>A través de las redes sociales, medios de comunicaciones, el nuevo diario, el cuervo digital se publica y promueven los servicios de la Institución. <b>Evidencia: Portal Institucional</b></p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La Dirección de Comunicación cuenta con una base de datos en la cual envía sus notas de prensa con el objetivo de obtener una divulgación masiva donde engloba medios de comunicación. <b>Evidencia: Portal Institucional, Redes Sociales</b></p>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Si nuestros grupos de intereses están identificados y todas las áreas de esta Institución saben con cuales de ellas de deben de acciona. <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Como citamos en los ejemplos anterior, para la consecución de nuestro Plan Estratégico son recopiladas, analizadas y revisada las informaciones de nuestros grupos de interés haciendo énfasis en sus</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>necesidades y expectativa, mediante los diferentes talleres que se realizan con ellos. <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Como puede comprobarse de nuestro Plan Estratégico se deriva nuestro Plan Operativo Anual, donde revisan anualmente las informaciones relevante sobre la variables político-legales, socio-culturales medioambientales, económicas, tecnológica, demográfica, etc. Mediante un análisis FODA. <b>Evidencia: PEI, POA</b></p> <p>La puesta en vigencia de nuestros buzones de sugerencia para recopilar de forma sistemática informaciones relevante de la gestión, tanto interna como externa. <b>Evidencia: Línea 311, Buzones de Sugerencia</b></p> <p>Como se dijo en los criterios anteriores se analizan de forma sistemática la fortalezas y debilidades interna anualmente en la consecución de nuestro Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, además de la aplicación del Modelo CAF y la aplicación del NIBACI. <b>Evidencia: PEI, POA</b></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> </ol>	<p>En la página 15 de nuestro Plan Estratégico puede observarse un análisis estratégico de la misión y lo mismo del Plan Operativo ya que se realizan anualmente el FODA. <b>Evidencia: PEI.</b></p> <p>Como se dice en los ítem anteriores y se puede evidenciar en las comunicaciones anexas, que se realizan anualmente a nuestros grupos de intereses pidiéndoles su participación en los diferentes Talleres para escuchar expectativa y necesidades, para priorizarlas. <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Cada tres meses se hace la evaluación de la Planificación Operativa mediante un informe donde se reúne con todas las áreas para verificar las metas y actividades realizadas <b>Evidencia:</b> Convocatoria, informes. Conjuntamente con nuestro Plan Operativo Anual, se confecciona lo que es el presupuesto, asegurando la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de las actividades. <b>Evidencia: POA</b></p> <p>Una vez realizada la planificación Operativa se le asignan recursos a cada área tomando en consideración la red de producción, para la ejecución de las actividades y lograr la meta de las mismas una forma equilibrada. <b>Evidencia: POA</b></p>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Mediante la planificación operativa se establecen en cada área, metas y actividades para logra de una forma integrada que la organización tenga éxito a corto plazo. <b>Evidencia: POA</b></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones)</li> </ol>	<p>Después de realizar el proceso de Planificación, lo que realizamos de ser necesario es la reestructuración orgánica, levantamiento de los procesos adecuándolo para el logro de las metas. <b>Evidencia: Estructura Orgánica.</b></p> <p>En la página 24 de nuestro Plan Estratégico se puede visualizar como se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización a los planes y tareas para las unidades y todos los individuos o mejor dicho a nuestro capital humano. <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>En todo el contexto de nuestro Plan operativo puede visualizarse los indicadores establecido, el nivel de cambio a conseguir. <b>Evidencia: POA</b></p> <p>La impresión y difusión del Plan Operativo Anual a todas las áreas ayuda de una forma eficaz a la comunicación de los objetivos dentro de la Institución. <b>Evidencia: POA</b></p> <p>El Plan Operativo Anual se realiza con todas las áreas el cual se desprende del Plan Estratégico y cada tres meses se le solicita a todas las áreas un informe de los logros. <b>Evidencia: POA</b></p>	<p>No se Imprimen ejemplares suficiente</p>

<p>y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se ha desarrollado una matriz que no ayuda a monitoria, medir y evaluar periódicamente los logros estratégico a todos los niveles de la institución, con un semáforo, que indica su situación. <b>Evidencia: informe de seguimientos</b></p> <p>Si en la Planificación Operativa se valora la necesidad de mejorar las estrategia y los métodos, verificados por el FODA. <b>Evidencia: POA</b></p>	
---	--	--

#### **SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La organización muestra una cultura de innovación y cambio en la mayoría de los servicios que ofrece, como son los cálculos de prestaciones, el SIRLA, etc. <b>Evidencia: porta institucional</b></p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Anualmente se realiza un monitoreo de los indicadores internos para el cambio y la demanda externa. <b>Evidencia: POA</b></p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés</p>	<p>En nuestro Plan estratégica pueden comprobarse alguno de los debates con</p>	

relevantes.	nuestro grupos de interés, donde le tomamos su expectativa. <b>Evidencia: PEI</b>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No existe cultura de benchmarking
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se aseguran las disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios contenido en el Plan Operativo Anual, (la unidad de Análisis Financiero verifica si existe en POA). <b>Evidencia: POA</b>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No existe de abajo hacia arriba
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	La sistematización de los servicios, como puede comprobarse con el SIRLA, SIRCO, entre otros para eficientizar la prestación de los servicios. <b>Evidencia: portal institucional</b>	

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Considerar lo que hace la organización para:

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Cada año se recogen las necesidades actuales y futura de los recursos humanos y se colocan en nuestro Plan Operativo Anual, teniendo en consideración las expectativas de nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p> <p>Además contamos con un formulario de detección de necesidad que se le remite a todas las áreas por diferentes áreas; y en nuestra evaluación de desempeño anual se recogen las recomendaciones que realizan los supervisores a su personal.</p> <p>Se están haciendo los levantamiento para la elaboración de políticas de gestión, basada en la estrategia, en cuento a las flexibilidades horario existente, permisos de diferentes ídoles dándole cumplimiento a la Ley 41-08, y otras nomas que haya que tomar en consideración.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p> <p>La realización de concurso de oposición para el cargo de Inspector de Trabajo, con diferentes etapas, como la designaciones administrativas realizada a los diferentes empleados en los diferentes cargo reforzando las diferentes áreas sustantiva del ministerio para asegura el cumplimiento de la misión.</p> <p><b>Evidencia: publicaciones en el portal, intranet, etc.</b></p>	<p>No se ha realizado aprobación del Manual de Política y Procedimientos)</p> <p>No se realiza Concursos de Oposición para los demás cargo de la Institución</p>
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Como dijimos en los ejemplos anteriores el levantamiento del manual de Procedimiento y políticas claras a afianzada en la Ley 41-08, como también las promociones y designaciones realizada y la asignación de funciones de gestión con criterio objetivos. <b>Evidencia: Ley 41-08</b></p>	<p>No se ha realizado la aprobación del Manual de Política y Procedimientos para la implementación</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>La realización de la Evaluación del Desempeño por resultado, remunerando económicamente mediante el bono por desempeño a todos los empleado que hayan alcanzado los resultados esperado. <b>Evidencia: Evaluación de Desempeño personal</b></p>	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>La existencia de un Manual de Cargo Institucional, donde reposan los perfiles de competencia y las descripciones de puestos para las funciones a desarrollar al momento de seleccionar el personal. A demás de apoyar a la elaboración del Plan de Capacitación de nuestros empleados. <b>Evidencia: Manual de Cargo Institucional</b></p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>La capacitaciones constante en alfabetización digital y en el funcionamientos de nuestros los servicios on-line que ofrecemos. <b>Evidencia: POA</b></p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo:</p>	<p>Nuestro Plan de Capacitación para el desarrollo de profesional esta realizado con criterio de justicia sin ningún tipo de discriminación y en atención a la diversidad,</p>	

género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	en nuestra estructura programática se creó una programa y sus actividades para tener disponibilidades en este tema. <b>Evidencia: PO igual de Oportunidades</b>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	La realización de promociones al personal que se le han identificado las capacidades, habilidades y actitudes de nuestro personal, comparándola con las necesidades de la Organización. <b>Evidencia: Promociones realizada</b>	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Como citábamos en ejemplos anteriores la existencia de un Plan de Capacitación, el cual se concibe en base a un levantamiento de información o mejor dicho a la detección de la necesidades realizada en la Institución, estableciendo estrategia para la consecución de los objetivos. <b>Evidencia: PEI</b>	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias	Para darle seguimiento a los objetivos estratégico se realiza el Plan de Capacitación para desarrollar a todos los empleados y/o equipo, Ejemplo se impartió el Taller de la “Cinco S”. <b>Evidencia: POA</b>	

debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Como dijimos en el ejemplo anterior el Plan de Capacitación está diseñado para el desarrollo el Liderazgo, competencias, etc. <b>Evidencia: publicación de Actividades</b>	No se lleva Llegar los Talleres Interior
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La existencias de un manual y programa de inducción a todos nuestros nuevos empleados. <b>Evidencia: manual de inducción</b>	Desarrollo del Coaching en sus totalidad
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Las publicaciones de todos los Concurso de Oposición realizado en la Administración pública a todos nuestro empleado demuestra cómo se promueve la movilidades Externa, y la reubicación de nuestro personal en puestos claves para su desarrollo interno, entre otros. <b>Evidencia: Intranet</b>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No existe en la institución
8. Planificar las actividades formativas y el		No existe en la institución

desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No existe en la institución
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe en la institución

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.		No existe en la institución
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>Buzón de sugerencias en la Dirección de Recursos Humanos. <b>Evidencia: buzón de sugerencia</b></p> <p>Reuniones con los directivos para la implementación de la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, en las fotos y formularios de asistencia ect se puede comprobar. <b>Evidencia: publicación en el portal de actividades</b></p>	

<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Formación del Comité de Seguridad y Salud. Y como mencionamos en el ejemplo anterior la realización de diversas Reuniones con los directivos para la implementación de la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados. <b>Evidencia: publicación de actividades en el portal</b></p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Si la elaboración de los Acuerdos de desempeño, firmados entre los directivos y empleado de esta Intuición sobre la consecución de los objetivos estratégico, para poder evaluar su desempeño <b>Evidencia: acuerdo de desempeño Acuerdo de la Metodología sobre las 5s</b></p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>		<p>No se publicó los resultados</p>
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		<p>No existe en la Institución.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>		<p>No existe en la Institución.</p>
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de</p>		<p>No existe en la Institución.</p>

tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.		
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si los No-vidente gozan de horarios especiales en sus labores. <b>Evidencia:</b> Horario especial para los discapacitados	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	El levantamiento realizado por la Dirección de RRHH para producir el Manual de Políticas y Procedimientos, abarcando todas las actividades sociales, culturales ect. <b>Evidencia: Borrador del manual</b>	Se desactivó del Coro Institucional, como parte de las actividades culturales, ya que existe

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han identificado socio claves en el Sector público, como lo es la MEPyD, MAP, La ONE con los se lleva una estrecha relaciones. <b>Evidencia: PEI</b>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se ha gestionado y desarrollado diferentes acuerdos de colaboración que incluyen aspecto de responsabilidad social, como las jornadas de vacunación Tal como se establece en el Plan Operativo, el 20 % de las compras realizadas por la organización se realizan a PYMES, cumpliendo así con un criterio de responsabilidad social establecido desde el gobierno central. <b>Evidencia: POA</b>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Nuestra cooperando con la Oficina Nacional de Estadística en la preparación del Plan de Producción de Estadísticas, por medio del inventario de Operaciones Estadística, muestra nuestra colaboración en temas especializados. <b>Evidencia: Participación de Actividades</b>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Si. En la actualidad se evaluaron los fondos de una cooperación, y fueron reubicadas conforme a los resultados. <b>Evidencia: Plan Operativo del proyecto Plan de Igualdad de Oportunidades</b></p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Muestra de eso se identificó la necesidad de estandarizar y mapear diferentes procesos y se solicitó la contratación de varias Consultorías para realizarlo. <b>Evidencia: Ver contratos de servicio</b></p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>		
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>Si. Como dijimos en el ítem anterior Muestra de eso la Cooperación Española que ahora está dirigida a la confección del Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades y no discriminación. <b>Evidencia: ver Proyector Plan Operativo de Igualdad de Oportunidades</b></p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>		No se existe
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Si, se cumple con todas las normativas de Compras y Contrataciones públicas, ej. La creación del Comité de Compras, compuesto de diferentes áreas, y a su vez Peritos para ayudar en proceso. <b>Evidencia: publicaciones en nuestro portal</b></p>	

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Si sobre el proceso de funcionamiento de la organización, recientemente se inició el proceso de revisión de la Estructura Orgánica y el levantamiento de los proceso, dándole a conocer a toda la institución mediante comunicaciones avalada por la máxima autoridad. <b>Evidencia: comunicaciones enviada al MAP solicitando acompañamiento</b></p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Si. Somos el órgano rector en lo que se refiere a la organizaciones y expresen sus necesidades (motivar a que los empleados se organicen como sindicatos, etc.). <b>Evidencia: ver resoluciones</b></p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Si. La instalación de varios buzones de sugerencias para como parte del sistema de quejas y sugerencia para ayudar al ciudadano/cliente a que exprese su opinión. Además de la existencia el Comité de Calidad, que realiza el proceso de autoevaluación anual. <b>Evidencia: buzón de sugerencia</b></p>	<p>No se lleva a la RLTs y OTEs</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta.</p>	<p>Si. La instalación de varios buzones de sugerencias para como parte del sistema de quejas y sugerencia para ayudar al ciudadano/cliente a que exprese su opinión. Además de la existencia el Comité de</p>	

Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Calidad, que realiza el proceso de autoevaluación anual. <b>Evidencia: buzón de sugerencias y comunicación al MAP solicitando su acompañamiento.</b>	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Cumpliendo con la transparencia se publican en nuestro portal todos los movimientos y el desempeño de nuestro ministerio, dentro de lo que citamos el informe físico Financiero trimestral. <b>Evidencia: portal de transparencia</b>	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Si como dijimos en los ítems anteriores se definió el Sistema de Queja y Sugerencia para darle la oportunidad al ciudadano cliente de expresar su nivel de satisfacción. <b>Evidencia: buzones de sugerencia</b>	No se lleva a todas las RLT y OTEs
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Si, estamos en el proceso de la firma Carta Compromiso al Ciudadano, actualmente estamos preparando lo que es nuestro Mapa de Producción. <b>Evidencia:</b>	No existe Firma de Carta Compromiso al Ciudadano
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Si para asegurarnos de disponer de información actualizada sobre su evolución se instalaron los buzones de sugerencia para que ellos puedan expresarse, después del análisis FODA y para la realización de Carta Compromiso se realizó el Mapa de Proceso. <b>Evidencia: buzones de sugerencia</b>	No se lleva a todas las RLT y OTEs



### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>La Institución prepara su presupuesto anual en base al Plan Operativo Anual de las áreas departamentales. Los recursos son asignados priorizando el desarrollo de las actividades programadas, procurando el logro del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>La institución través de la administrativa financiera orientada las asignaciones de recursos económicos tomando en cuenta el posible impacto de los riesgo y buscando la calidad del gasto o de la inversión Nos encontramos en la fase de implementación del sistema de valoración y administración de Riesgo de las Normas Básicas del Control Interno.</p> <p><b>Evidencia: NOBACI, POA</b></p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>La institución ejecuta su presupuesto con el Plan Operativo Anual y mantiene una puntuación de 100 punto en nuestro portal institucional donde todas las informaciones financieras son publicada oportunamente con claridad cumpliendo así con la Ley 200-04 y el decreto 1301-05 de Libre acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencia: POA</b></p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de	<p>Se mantiene una gestión Administrativa Financiera orientada al uso eficaz de los recursos económico y ahorros.</p>	<p>No sé a Fortalecido la estrategia Administrativa que reduzcan el operacional</p>

control eficientes.	<p>Las decisiones financieras son tomadas en base de análisis costos beneficio. Se realiza análisis de seguimientos a los gastos operativos en miras de racionalizar los mismos</p> <p><b>Evidencia:</b> (Ver circular Interna, sobre los viáticos)</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Mantenemos alineado el Plan Operativo de las áreas Departamentales con el presupuesto Institucional, Los POA están compuesto por los proyectos, los objetivos, metas que buscan alcanzar las metas presidenciales. Actualmente se desarrolla el POA del Proyecto “Implementación del Plan Estratégico en materia de Igualdad y No Discriminación.</p> <p><b>Evidencia: POA, proyecto Plan Operativo de igualdad de oportunidades</b></p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Las responsabilidades financieras están descentralizada basada en la estructura organizacional y en base a la descripción de funciones de los puestos administrativos financieros. Se delegan en los responsables de las áreas administrativas financieras las responsabilidades de cada etapa del gasto, estando aprobada todas las gestiones económica financieras, por la máxima autoridad, y manteniendo un control financiero eficaz basado en planificación, seguimiento control y análisis de resultados.</p> <p><b>Evidencia: Manual de Cargo, POA</b></p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Todas las decisiones de inversión y gastos son canalizadas a través del proceso de compra y contrataciones de servicios apegados a los requerimientos de</p>	

	<p>transparencia y ética que exige la Ley 340-06 y sus reglamentos de aplicación. Se realiza el análisis costo-beneficio al elegir las opciones más convenientes para la institución. Se busca la calidad del gasto en todas las decisiones financieras.</p> <p><b>Evidencia: Comité de Compra</b></p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La distribución programática de los recursos en el presupuesto institucional, asocia el gasto con el programa o proyecto que lo ejecuta, lo que permite a su vez, determinar la inversión en el programa y medir el nivel de impacto en la consecución de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia: POA y Presupuesto Anual</b></p>	

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Si. Se confecciona una Síntesis que consiste en la recopilación de las informaciones emitidas por el Ministerio y las que se publican entorno al sector, de igual forma digital. Además de la creación de un mural informativo, la emisión de los boletines informativos.</p> <p><b>Evidencia: Intranet</b></p>	<p>No se Desarrollar un sistema de tecnología o base de datos donde se pueda almacenar las informaciones relevantes de la institución, a través del cual se pueda ejecutar métricas, analíticas y evaluaciones periódicas sobre la institución.</p>
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>A través de los recortes de periódicos y revistas (físicos y digitales), un equipo del Departamento de Comunicaciones elabora la síntesis diaria informativa, con aquellos temas de importancia que publican los medios y que pueden considerarse importantes para la intuición, por su relación directa o indirecta con alguna de las áreas de ésta.</p> <p><b>Evidencia: Síntesis Diaria de Información</b></p>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>A través de las redes Sociales y Portal Web del Ministerio, se divulga en el día a día las actividades e informaciones que generan las direcciones, departamentos y áreas de la institución, comunicadas con un enfoque objetivo, en sintonía con la planificación estratégica de la misma y con los servicios que ésta ofrece a la ciudadana</p>	<p>No se asegurar que las informaciones estén llegado a las partes</p>
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos</p>	<p>A través del Boletín Informativo, la Síntesis de información diaria, las publicaciones en las Redes Sociales, la divulgación de</p>	<p>No se a implementado de la Revista institucional</p>

<p>los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>información a través de la página Web y el correo de Prensa, a través de los medios de comunicación escrita y visual</p> <p><b>Evidencia : síntesis Diaria, Boletín Informativo, Intranet, Redes Sociales</b></p> <p>A través de las redes y el portal web del ministerio de trabajo, se publican las informaciones de interés general de libre acceso a los usuario externos e internos. Además atendemos las diferentes solicitudes que nos hacen los comunicadores, estudiantes, ect., además que existe la Dirección de Igualdad de Oportunidades</p> <p><b>Evidencia: Redes Sociales, Pagina Web</b></p>	<p>No existe</p> <p>No existe una política entre la Dirección de RRHH y Depto. De Comunicaciones</p>
--	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Implementación del Sistema Integrado de Registros Laborales (SIRLA), permite registrar las empresas, establecimientos y los trabajadores a nivel nacional, uso exclusivo del sector empleador. Nos facilita las informaciones en tiempo real, administrarlas y generar las diferentes</p>	<p>No sé a Automatizado todos los formularios que están de uso manual.</p>

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por</p>	<p>estadísticas. Sistema de Empleo, permite el registro de ofertas y demandas, de uso de toda la ciudadanía. <a href="https://ovi.mt.gob.do">https://ovi.mt.gob.do</a>  <b>Evidencia: Pagina Web</b></p> <p>Usos de los diferentes sistemas de información y servicios que permiten el registro de informaciones con controles y validaciones en los datos suministrados. Ejemplo: SIRLA, SISCONE, SISCOR <a href="https://intranet.mt.gob.do/">https://intranet.mt.gob.do/</a>  <b>Evidencia: Pagina web</b></p> <p>Elaboración de Términos de Referencias (TDR), para la contratación de una consultor mediante el Proyecto de Igualdad de Oportunidades  Levantamiento de Información, Diseño de caso de uso, además se asegura la movilidad del personal según su competencia  Desarrollo de sistemas tanto con el personal interno de TI como Desarrollo con Consultores Externos, teniendo control de los códigos fuentes  Entrenamientos en los diferentes sistemas de servicios tanto a los usuarios externos como internos.  Actualización de Servidores, Control de redes en la Sede Principal  Implementación del sistema de Recibo de Correspondencia (SISCOR), permite al</p>	<p>No Existe.</p> <p>No existe todo el equipamiento necesario para garantizar la <b>continuidad operativa</b> de las Rep. Locales en todo el territorio nacional.</p> <p>No se Implementa el SISCOR en todas las Representaciones Locales</p>
--	--	---

<p>ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>usuario visualizar el curso de la documentación depositada, transparencia en el proceso. Sistema de mesa de Ayuda (Helpdesk). Permite administrar los diferentes soportes que requieren los usuarios internos, para facilitar su labor diaria.</p> <p>Como dijimos en el ítem anterior se desarrollan y se utilizan las TIC para ofrecer servicios online, como el SISCOR, SIRLA, ETC. Solución de problemas de equipos tecnológicos y telecomunicaciones reportados por los diferentes departamentos de la Sede Central y de todas las localidades distribuidas en el territorio nacional. (Sistema De Gestión de Servicios a Usuarios HelpDesk)</p> <p>Actualización y Adecuación constante de los Sistemas Operativos y los equipos de telecomunicación. (Actualización periódica de Sist. Op.) Ver circular. 21, además de la adquisición de nuevos aparatos telefónicos conforme a nueva tecnología</p> <p>Control de Cartuchos desechados, Traslado a bienes nacionales de los equipos de T.I. descartados. (Recolección de Cartuchos desechados y Equipos Descartados). Ver circular 37/2017</p>	<p>No se implementa el SISCOR en todas las Representaciones Locales</p> <p>No se establece el tiempo de cambio de los equipos (cambio de flota por antigüedad)</p> <p>No se define un protocolo final para los toners de desecho que han sido recolectados.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</li> <li>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</li> <li>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</li> </ol>	<p>La existencia de diferentes Representaciones Locales de Trabajo en lugares estratégicos en beneficio de los clientes/ciudadanos, llenando así sus expectativas, en respuesta a demandas expresas de algunas comunidades.</p> <p><b>Evidencia: Representaciones Locales de Trabajo a nivel Nacional, Oficina Territorial de Empleo.</b></p> <p>La adquisición de una nueva Oficina Móvil, la remodelación y mejoramiento del área del Departamento de Correspondencia asegura un uso eficiente, rentable y sostenibles de las Instalaciones</p> <p><b>Evidencia: Oficina Móvil</b></p> <p>Cada 2 meses se realiza el mantenimiento de los aires acondicionado con el equipamiento adecuado.</p> <p>El establecimiento de dar mantenimiento cada 5,000 kilómetro en los vehículos de transporte al personal, y la requisiciones de materiales energético en existencia</p> <p>El acondicionamiento reciente del área de parqueo, con su señalización y asignación de aparcamiento a los empleado</p> <p><b>Evidencia: Ver Parqueo</b></p> <p>Si se le ponen las edificaciones a disposición de las empresas que requieran para la realización de Ferias de empleo ect.</p>	<p>Abrir Representación Local de Trabajo en Boca Chica</p> <p>No existe</p>
---	---	---

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> </ol>	<p>Si recientemente, se pagó una consultoría de Mapeo y Diseño Conceptual para el Sistema Estadístico y se están realizando los levantamientos para la elaboración de Manual de Procesos y Procedimiento de las áreas sustantivas, además de que contamos con nuestro Mapa de Proceso, el cual se puede constatar el SISMAP</p> <p>En el manual de Cargo de nuestra institución se puede ver las responsabilidades a los propietarios del proceso También el Manual de proceso de la RLT, se puede ver como se asigna la responsabilidad al propietario de los procesos.</p> <p>Evidencia: <b>Manual de Proceso de la Representaciones Locales</b></p> <p>Si, después de culminado la Planificación estratégica estamos inmerso en la revisión de los procesos y la estructura para ponerla en consonancia para alcanzar los objetivos establecidos, además de la confección de nuestro Mapa de Proceso</p>	<p>No existe Manual de Proceso general</p> <p>No existe Manual de Proceso General</p> <p>No existe</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> <li>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</li> <li>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</li> <li>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</li> </ol>	<p><b>Evidencia: Comunicación al MAP</b> La Instalación de los Buzones de sugerencia, (con su guía) como parte del Sistema de Queja, Sugerencia y Felicitaciones, da la facilidad a los empleados y a los grupos de intereses a expresar sus opiniones.</p> <p><b>Evidencia: Buzones de Sugerencia</b> Anualmente se le asigna el tope presupuestarios a los procesos en función a la importancia relativa, ver el POA y presupuesto para este año Si un ejemplo de eso fue la toma en consideración de la Ley 41-08, para el establecimiento de los Proceso en la Dirección de RRHH, como la Ley de Contrataciones para el Proceso de Compra Si. Se están haciendo los trabajos necesarios para la firma de Carta Compromiso. (estamos a la espera de que nos refrenden la Encuesta de expectativa ciudadana</p> <p><b>Evidencia: ver comunicación solicitando acompañamiento</b></p>	<p>No se aplican de Encuestas</p> <p>No se monitorea</p> <p>No existe</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Si recientemente fue subido en el SISMAP, nuestro Mapa de Procesos, identificando los Megas proceso etc. <b>Evidencia: Mapa de Proceso</b>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se colocaron buzones de sugerencias, para que nuestro ciudadanos/clientes expresen su opinión en cuanto a nuestros servicios y productos <b>Evidencia: Buzones de Sugerencia</b>	No se aplica encuesta
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se colocaron buzones de sugerencias, para que nuestro ciudadanos/clientes expresen su opinión en cuanto a nuestros servicios y productos <b>Evidencia: Buzones de Sugerencia</b>	No se aplica encuesta de expectativa al ciudadano
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	La Capacitación a nuestro empleados en lo que perseguimos en cuanto a calidad, como el Taller 5S, enseñándonos la importancia de rol, en la prestación del Servicio. <b>Evidencia: registro de participante</b>	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		C) no se aplican encuesta <b>siempre</b> a los empleados, usuarios en el diseño de los procesos claves.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	En nuestro portal electrónico aseguramos una información adecuada fiables, además de nuestra redes Sociales	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas,		No existe ningún expo de publicidad

pancartas, folletos, Braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).		
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se colocaron buzones de sugerencias, para que nuestro ciudadanos/clientes expresen su opinión en cuanto a nuestros servicios y productos. Se está confeccionando el sistema de Quejas, sugerencia y felicitaciones, con un piloto de 5 buzones a colocar en lugares claves en la que se puede citar : La DGT, OTE, RLTDN la recogida de ellas (ver evidencia) <b>Evidencia: Buzones de Sugerencia</b>	No se ha establecido

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Como habíamos dicho la realización de nuestro Mapa de Proceso donde se definió la cadena de servicios y sus colaboradores. Además en los trabajos para la realización de Carta Compromiso se realizó nuestra relación de Servicios y a quienes van dirigido <b>Evidencia: Carta solicitando acompañamiento</b>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La implementación del SINCOR, es la evidencia de que coordinamos y unimos procesos con socios claves del sector privado. Además de trabajar con nuestros órganos rectores que funge como socios claves del sector público, como lo es MAP. MEPYD <b>Evidencia: ver SINCOR</b>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Si la implementación del SINCOR y SIRLA	

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>Terminar el Sistema de Quejas, Sugerencia y Satisfacción, que se encuentra en la etapa de formulación de parte Ética</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La firma de diversos convenios con Organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas, como de capacitación, Etc. <b>Evidencia: Comité de Higiene y Seguridad</b></p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>		<p>No existe</p>
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Si la aplicación del NOBACIS, y la aplicación del mismo CAF</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> </ol>	<p>Se trabaja constantemente, con la imagen y la reputación de nuestra institución, se capacita al personal en puntos clave para eso como servicio al cliente, amabilidad, trato, 5S, etc.</p> <p><b>Evidencia: Buzones de Sugerencia</b> Para la elaboración de nuestro Plan Estratégico fuero escuchado todas las expectativas de nuestro grupos de intereses y clientes directos</p> <p>Si. Nosotros tenemos las RLT ubicadas a nivel Nacional para facilitar el acceso al público y además en lugares estratégico donde existen transporte público, y solo en la Sede tenemos las rampas para los discapacitados y contamos con 2 horarios en servicios claves para la ciudadanía</p> <p><b>Evidencia: Edificación</b> Si. En nuestro ministerio existe el Comité de Administración de los Medios Webs, que es el encargado de manejar el Portal Institucional compuesto por: La Dirección de Comunicación, Consultoría Jurídica,</p>	<p>No mide encuesta.</p> <p>No mide encuesta.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>	<p>Dirección de Tecnología y la Oficina de Libre acceso a la Información. Damos cumplimiento a la Ley</p> <p><b>Evidencia: Comité de Administración de los Medios Webs</b></p>	<p>No existe Carta Compromiso, para darle a los ciudadanos/cliente estándares</p> <p>No se Aplica encuesta</p> <p>No se Aplica encuesta</p> <p>No se mide.</p> <p>No se realiza</p> <p>No se mide</p>
--	--	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> </ol>	<p>Para la confección de nuestro Plan Estratégico se implica a todos los grupos de interés vinculando a todos los sectores</p> <p><b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Se está concluyendo la Guía para el manejo de las Quejas, Sugerencia.</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Se utilizan todas las Redes sociales para atender a los ciudadanos/clientes  <b>Evidencia: Redes Sociales, porta WEB</b></p> <p>Contamos con Plan Estratégico para tratar todos los temas concernientes a género, la diversidad.  <b>Evidencia: PEI</b></p> <p>Cada 3 años se recogen todas las expectativa de los grupos de intereses y sus necesidades para ser incluida en nuestro Plan Estratégico  <b>Evidencia: PEI</b></p>	
--	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Contamos con un horario corrido desde las 8:00 a. m., hasta la 6:00 P. M. para atender al público  <b>Evidencia: visitar nuestras instalaciones</b></p> <p>El costo de nuestro servicios es gratuito  Contamos con la oficina de Libre acceso a la información mediante la cual se recibes y se entrega cualquier tipo de información, conforme a lo que establece la Ley 200-04  <b>Evidencia: Oficina de Libre acceso a la Información (OAI)</b></p>	<p>No se mide</p>

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

--	--	--

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>Además de la Oficina de Libre acceso a la Información, la Línea 311, contamos con nuestra Redes Sociales, nuestro call center, nuestra central telefónica.</p> <p><b>Evidencia: OAI, línea 311</b></p> <p>Cada Departamento genera la información requerida, dándole así un grado de precisión a la información</p> <p>Se creó un comité mixto para darle cumplimiento a todo lo referente a la transparencia, además de la existencia del Comité de Ética Institucional</p> <p><b>Evidencia: Comité de Ética Institucional</b></p>	

### **Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>	<p>Se recibieron mediante la línea 311 un total de 28 Quejas, Sugerencias, la cuales se procesaron en un promedio de 15 días cada una</p> <p>Se le da cumplimiento a la Ley de Transparencia</p> <p><b>Evidencia: Portal Web</b></p>	No se ha socializado la Guía de Queja, Sugerencia y satisfacción.

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Contamos con buzones de sugerencias internos y además aplicamos nuestra primera encuesta institucional</p> <p><b>Evidencia: Buzón de Sugerencia Internos</b></p> <p>Para involucrar a nuestro empleado con nuestra Misión, Visión y Valores, al dorso de su Carnet de Identificación como empleado lleva impreso dicho enunciados</p> <p><b>Evidencia: Buzón de Sugerencia Internos</b></p> <p>La participación de nuestros empleado en el excludinio realizado para la escogencia de nuestro Comité de Ética, donde se trabajan las mejora en nuestro personal</p> <p><b>Evidencia: Comité de Ética</b></p> <p>La participación de nuestros empleado en el escrutinio realizado para la escogencia de nuestro Comité de Ética, donde se trabajan las mejora en nuestro personal</p> <p><b>Evidencia: Comité de Ética</b></p> <p>Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, además constamos con buzones de Sugerencias interno</p> <p><b>Evidencia: Buzón de Sugerencias y resultado de las encuestas</b></p> <p>Para dar un mejor servicio como responsabilidad social de la organización se realizan concurso de oposición para el cargo de Inspector de Trabajo y se mantienen capacitando con nuestro Plan de Capacitación para brindar un mejor servicio</p> <p><b>Evidencia: POA, Buzones de Sugerencia</b></p>	

## Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>El 86.36% considera buena la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir, establecer objetivos, asignar recurso y evaluar el rendimiento global de la organización y comunicar sobre ello.  <b>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</b></p> <p>El 83 % considera que el diseño y la gestión de los distintos procesos esta buenos en la Institución            Se implementó la Evaluación del Desempeño por resultado de todos los empleados, desplazando la Evaluación por Resultado, aplicándole al 100 % de nuestra empleomanía, diseñando los acuerdos de desempeño  <b>Evidencia: Informe de Evaluación por Desempeño</b></p> <p>El 55.65 % de nuestro personal presenta una tendencia positiva de que existe un buen mecanismo para reconocer al personal  <b>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</b></p> <p>Se implementó la Evaluación del Desempeño por resultado de todos los empleados, despasando la Evaluación por Resultado, aplicándole al 100 % de nuestra empleomanía, diseñando los acuerdos de desempeño            El 82% presenta una tendencia positiva en el impulso a cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo  <b>Evidencia : Encuesta de Clima Organizacional</b></p>	

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>El 79.49% de los empleados considera que se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajos y que realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional</p> <p><b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> El 75% de los empleados tienen el enfoque social, sobre todos que reciben apoyo de la institución cuando tienen urgencia familiar</p> <p><b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> 70.30% considera adecuada la instalaciones para personas con discapacidad, y la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas, además el 66.94 considera oportuno los ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres</p> <p><b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> El 64.43 % considera viable las condiciones de seguridad e higienes existente para la realización de su trabajo.</p> <p><b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b></p>	<p>La realización del coro institucional como contribución a la cultura.</p>

### Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> </ol>	<p>56.91% considera que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera</p> <p><b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> El 73.64 de los empleados se siente empoderados por su supervisor y distinguido</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>en el logro de las metas asignadas. <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> El 87% de los empleados entiende que el supervisor proporciona la informaciones necesaria para la toma de decisiones <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b></p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Fueron registradas 788 licencia médicas, se atendieron en nuestra Unidad Médica, acogiéndose al art.81 y el 89 de la Ley 41-08 fueron investigados 96 casos bajo el régimen disciplinario desde enero hasta noviembre 2016, el 58.57 de los empleado tienen la percepción de que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional, Memoria Institucional 2017</b></p> <p>La muestra tomada para la realización de la encuesta Clima Organizacional, respondió un 100 % al llena y apoyo a este proceso. <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b></p> <p>El 91 % de los empleados conocen el impacto del trabajo de mi institución <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b></p> <p>El 83% de los empleado se siente con un alto nivel de involucramiento en las mejora de las actividades, sobre todo en buscar soluciones que beneficien a todos <b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b></p>	

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El 91.21 % entiende que es indispensable el uso de la tecnología para el desenvolvimiento de sus funciones, mejorando el funcionamiento de los servicios	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	<b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b> 51.46 % en los últimos 12 meses ha tomado un curso relacionado con las tecnologías de la información.	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	<b>Evidencia: Encuesta Clima Institucional</b>  La realización del 14 talleres, 7 charlas y 3 diplomado y 2 conferencia, beneficiando 781 servidores	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Cada año se realiza un acto de reconocimiento al personal que haya influido más en el logro de los objetivos estratégicos	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	96 caso de investigación bajo el régimen disciplinario	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El 100 % de los empleados están presto a participar en las actividades relacionadas con responsabilidades sociales como es la reforestación, etc.	
	<b>Evidencia: Listado de participación</b>	

## **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo,</li> </ol>	<p>Se adjudicaron siete 7 cursos en la modalidad Emprendimiento juvenil, beneficiando 175 jóvenes desempleados en los barrios de Herrera y Los Kilómetros  <b>Evidencia: Memoria Anual, Listado de participantes</b></p> <p>Contribuyendo a la sociedad local y global se adjudicaron 7 cursos en la modalidad de emprendimiento juvenil, beneficiando 175 jóvenes desempleados  <b>Evidencia Memoria Institucional 16-17</b></p> <p>Somos empresas de servicios, nuestros servicios son gratuito a la sociedad, y tenemos 41 Representaciones Locales de Trabajo distribuida a nivel nacional, para evitar el traslado a la Capital, para la solución de los conflictos laborales  <b>Evidencia: visitar nuestra RLT</b></p> <p>No producimos ningún trastorno medioambientales, ya que solo ofrecemos servicio, pero si realizamos una jornada de reforestación al año  <b>Evidencia: ver listado de participación</b></p> <p>El 21.91 % del total de las compra fuero en beneficio de las MIPYME como un ejemplo con la compra de productos de comercio justo</p>	<p>Activación de los equipos deportivos Institucionales como Ejemplo el de softbol, baloncestos, etc, la reactivación del Coro Institucional</p> <p>Aplicación de Encuetas externa</p> <p>Aplicación existe evidencia de Encuetas externa</p> <p><b>No hemos realizado encuestas.</b></p>



<p>con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número</li> </ol>	<p>Luego fe comenzar un proceso de auditoria por la compañía Microsoft, logramos un acuerdo donde se redujo más del 90% de las irregularidades encontrada por este proceso de auditoria</p> <p><b>Evidencia: Memoria Institucional</b></p> <p>Se graduaron 88 jóvenes de ambos sexos en oficio técnico-especializados en Plomería, electricidad, carpintería, artesanía y herrería, en nuestra Escuela Taller, de estos el 37.5% de la totalidad son personas con discapacidad</p> <p><b>Evidencia: Memoria Institucional, Listados de Graduando.</b></p> <p>El Proyecto del Plan Operativo de Igualdad de oportunidades y no discriminación, financiado por la AECID</p> <p><b>Evidencia: POA del Proyecto</b></p> <p>Cada año se realiza una jornada de reforestación en el país para contribuir en actividades filantrópicas</p> <p>Evidencia: Ver Litado de Participación</p> <p>De las compras realizada en nuestro ministerio el 20 % fue dirigida a las MIPYMEs como apoyo a la participación social</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2017</p> <p>Se sensibilizaron 7,000 personas perteneciente a nuestros grupos de interese sobre la Ley 135-11 de VIH y SIDA desde agosto 2017</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2017</p>	
--	---	--

<p>de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se programaron 850 comité mixtos constituido para garantizar el cumplimiento de la normas de seguridad y salud en el trabajo, de los cuales se realizaron 1,340, quedando por encima de las metas Evidencia: ver Memoria Institucional 2017</p> <p>Se sensibilizaron 7,000 personas perteneciente a nuestros grupos de interese sobre la Ley 135-11 de VIH y SIDA desde agosto 2017</p>	
---	--	--

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

#### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>De una meta de 5,100 empresa con condiciones de seguridad y salud evaluadas a agosto 2017, se realizaron 1,275, significando un 25 % de la meta a lograr en 4 años <b>Evidencia: Ver Memoria anual 2017</b></p> <p>El avance por encima de lo planeado con un logro acumulado desde enero diciembre del 2017 fue de 112,855, donde se tenía como meta solo 100,000 <b>Evidencia: Ver Memoria anual 2017</b></p> <p>Se avanzó en un 80 % la confección de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano para dar respuesta a los Niveles de Calidad de los servicios Evidencia: SISMAP</p>	<p><b>No tenemos indicadores que incluyan este tema</b></p>

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Este Ministerio de Trabajo fue tomado como piloto en la implementación del nuevo Portal transaccional, logrando con éxito la fase de cambio de una plataforma a otra según lo estableció la Resolución 350-17</p> <p>La Automatización en un 100% de los registro de la planilla de personal fijo, evitando el uso de papel, además de la automatización del registro de atención a usuario, tanto para el Centro de Atención ciudadana como para la recepción principal de esta sedes central y el Centro de Documentación</p>	<p><b>No tenemos indicadores que incluyan este tema.</b></p> <p><b>No tenemos indicadores que incluyan este tema.</b></p>
--	--	---

#### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>88.29, de los líderes se abren a recibir sugerencia y comentarios cuando la respuesta a los resultados y las conclusiones de las mediciones incluyen la gestión de riesgos</p> <p><b>Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional</b></p> <p>La ejecución en un 84% de nuestro presupuesto eficientizando la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de los recursos humanos</p> <p><b>Evidencia: Memoria Institucional</b></p> <p>En nuestra tablas de resultado esperado, Indicadores y Metas, podemos ver que nuestra metas y resultado fueron ejecutado en un</p>	

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>100% y algunas de ellas quedando con un resultado 25% más por encima de los programados</p> <p><b>Evidencia: Memoria Institucional</b></p> <p>En nuestra tablas de resultado esperado, Indicadores y Metas, podemos ver que nuestra mentas y resultado fueron ejecutado en un 100% y algunas de ellas quedando con un resultado 25% más por encima de los programados, comparándolo con el año 2015-16</p> <p><b>Evidencia: Memoria Institucional</b></p> <p>El 20 % de las compra se realizaron a las MIPYMES</p> <p>La eliminación del más de 70 % delos papeles que se recibían en la Dirección General de Trabajo, para el Registro de los empleados a nivel nacional, es un valor agregado ya que evita el almacenamiento físico, solo usando el virtual. Además del uso el Intranet</p> <p><b>Evidencia Porta WEB,</b></p> <p>Se tomara en consideración varias medidas dentro de la que se pueden citar la aplicación de Clima Institucional, la creación del Sistema de Queja y Sugerencia, entre otra, como mejora y preparación para concursar en premio</p> <p>Se cumplió en un 87.77% nuestros objetivos presupuestario y financieros</p>	<p>No existe</p> <p>No hemos participado últimamente</p>
--	--	--

10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	El 5 % de las compras realizada, se hicieron por comparaciones de precios.	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.