



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

FECHA

15 noviembre 2020

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 un 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	El Consejo Nacional de Seguridad Social contrato en el año 2011 una empresa consultora para acompañar en el proceso de elaboración del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social, con el propósito de: alinear el plan estratégico del sistema a la Estrategia Nacional de Desarrollo, revisar y definir los planes operativos, haciendo conjuntamente una revisión y actualización de la misión, visión y valores. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: • TDR Consultor • Análisis FODA • Sinopsis Plan Estratégico 2014-2018. • Plan Estratégico 2014-2018 • Material de las sesiones de elaboración Plan Estratégico	

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. 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.	Durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico del SDSS se revisó y actualizó la misión, visión y valores institucionales, atando el cumplimiento de las mismas a los principios rectores del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como a los cambios políticos y sociales por lo que atravesaba el país en ese momento. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo de Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025 EVIDENCIAS: • Análisis FODA • Plan Estratégico 2014-2018 • Material de las sesiones de elaboración Plan Estratégico • Fotos • Relación participantes • Resolución del CNSS 461-03 que amplía el plazo del PE del SDSS. El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Comité de Ética y un marco normativo que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público. De igual forma, el CNSS cuenta con Asociación de Servidores Públicos, el cual fue conformada en el 2013 en apego a las disposiciones de la Ley 41-08 y el reglamento 523-09. Cuyo certificado de registro es el No.ASP/65/2013. Ambos organismos	
---	--	--

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.	gestionan los dilemas no éticos y que al momento no han reportado conflictos de interés en la institución. La institución maneja todos los procesos a través de las plataformas tecnológicas que ha implementado el Gobierno Central, tales como: SIGEF, Sistema TRE, Portal transaccional de compras y contrataciones, SASP, SIAB, lo que garantiza el manejo transparente de todas sus actividades. EVIDENCIAS: • Resolución Administrativa que conforma Comité de Ética • Asociación Servidores Públicos Res. No.48-2013 Certificado Registro No. ASP/065/2013 • Plan operativo del Comité de Ética • Código de ética institucional • Lista de asistencia a reuniones, charlas, Foros, Cines etc. • Fotos • Reportes de los sistemas transaccionales de los organismos rectores. La institución, a través del monitoreo de la normativa establecida en materia ética, gestiona la prevención de la corrupción. En el año 2017 fue actualizada la conformación de la Comisión de Ética como lo establece el órgano rector. EVIDENCIAS: • Res. Admr. 2017 que actualiza conformación comisión de ética	
--	--	--

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).	• Actas y fotos reuniones • Plan de trabajo 2018 CEP-CNSS • Campaña promoción valores éticos • Capacitación • Buzón de sugerencias • Encuesta conocimiento valores éticos y sus resultados • Mapa de riesgos • Constancia de inducción • Constancia de conocimiento del Código de Ética En la institución se promueve la confianza y el respeto mutuo, fundamentado en los valores institucionales. Este objetivo se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de la gestión del directivo y del subalterno a través del sistema de evaluación del desempeño en ambas vías. La alta gerencia tiene un estilo de dirección de puertas abiertas por lo cual existe mucha accesibilidad de los empleados al personal directivo. Esta apertura se encuentra evidenciada en los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2019, la cual arrojó un 92 % en el factor de Liderazgo, afirmando el alto grado de valoración a la gestión. EVIDENCIAS: • Encuesta de clima • Informe resultados encuesta • Socialización resultados encuesta	
--	---	--

	• Invitación y fotos Taller Manejo Conflictos y Clima Organizacional • Formulario y guía de evaluación supervisor. • Fotos Actividades asistencia equipo	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La estructura organizacional de la Gerencia General del CNSS fue actualizada conforme a los lineamientos establecidos por el órgano rector y refrendada. Conjuntamente se realizó un proceso de revisión y actualización de los Manuales de Cargos y Funciones. EVIDENCIAS: • Estructura organizacional aprobada 2018 • Manual de cargos • Manual de funciones • Estructura organizacional cargada al SASP Cada área elabora su plan de trabajo anual, en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, unidad responsable de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA). Se realizan reuniones de trabajo con todas las áreas donde se presentan documentos soportes a tomar en cuenta para la elaboración del plan, el cual a la vez debe estar alineado al Plan	

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). 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 Mando	Estratégico del SDSS, a la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan Nacional Plurianual de Sector Público (PNPSP) y al Plan de Gobierno 2016-2020. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico del SDSS 2014-2018 • Resolución del CNSS 461-03 que amplía el plazo del PE del SDSS. • Plan Operativo 2020 La institución cuenta con una metodología y herramienta para el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el POA. La misma es monitoreada de manera periódica y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrado los requerimientos de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, ITICGE, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento. EVIDENCIAS: • Matriz de seguimiento al POA • Metodología de Seguimiento al POA • Informes mensuales de avances • Correos de seguimiento para actualización POA • Imagen Indicadores de Gestión El Consejo Nacional de Seguridad Social, ha logrado monitorizar el comportamiento y los avances de los objetivos trazados en el Plan Estratégico del SDSS, y los avances de los objetivos trazados en el Plan Estratégico	
---	---	--

Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	del SDSS, definiendo un indicador para cada objetivo, los cuales son monitoreados a través de un tablero de mando diseñado para tales fines. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico SDSS 2014-2018 • Informe monitoreo Plan Estratégico SDSS 2014-2018 • Tablero de mando para monitoreo indicadores • POA CNSS con indicadores integrados En el Consejo Nacional de Seguridad Social aplicamos los principios del modelo de gestión de calidad en todos los procesos institucionales CAF. Hemos recibido certificaciones en las normas NORTIC EI, NORTIC A2 Y NORTIC A3. EVIDENCIAS: • Certificaciones Normas Nortic • Plan de Mejora CAF • Foto En la institución hemos fortalecido la estructura organizacional de TI, adaptándola a los requerimientos de la OPTIC y del MAP, para responder a las demandas institucionales y del e-Gob. Se actualizaron los procedimientos de TI y se formuló el Plan Operativo de TI alineado a la estrategia de la organización. De igual forma, manejamos las estrategias de administración mediante los medios	
---	--	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	electrónicos como: SIGEF, SIAB, SASP, RECLASOF, SIGEBEN etc. EVIDENCIAS: • Estructura Organizacional de TI aprobada • Manual de Políticas y Procedimientos de TI actualizado al 2019 • POA 2020-TI • Imagen sistemas SIGEF, SIAB, SASP, RECLASOF, SIGEBEN La institución cuenta con espacios adecuados para facilitar la labor del trabajo en equipo y la gestión adecuada de los proyectos, tales como: Salones de reuniones con mobiliario adecuado y equipos tecnológicos y audiovisuales modernos. Para facilitar la implantación del Sistema Institucional de Archivo, se realizaron inversiones en la estructura y la adquisición de mobiliario especializado. Con el objetivo de adecuar los espacios para la evaluación de la discapacidad a nuestros afiliados, se realizaron inversiones de mobiliarios, equipos y la automatización del proceso a través del SIGEBEN, sistema único para la gestión del proceso de pensión por discapacidad. EVIDENCIAS: • Fotos salones de reuniones • Fotos archivos de alta densidad • Fotos de luminarias y anaqueles de archivo	
---	--	--

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.	• Fotos remodelación consultorios Comisiones Medicas • Fotos cortinas antibacteriales para CMNR • Acta adjudicación equipos y licencias informáticas licitación realizada finales 2017 La institución cuenta con un Plan de Comunicación el cual promueve y facilita la comunicación a todas las escalas, tanto a lo interno como hacia los grupos de interés externos y relacionados. EVIDENCIAS: • Plan de comunicación del CNSS, actualizado en 2018 • Plan de comunicación interna del CNSS • Manual Políticas y Procedimientos Dirección Comunicaciones, actualizado • Plan operativo 2020-Direc. Com. • Publicaciones redes sociales • Buzones y murales • Correo electrónico • Página web CNSS • Intranet. • Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter)	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los	El compromiso de los lideres con la mejora continua se ve evidenciado en las metas trazadas en los Planes Operativos de las diferentes áreas, donde siempre se	

empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	proyectan acciones de mejora y el monitoreo de cumplimiento que se realiza. La postulación para el Premio Nacional a la Calidad igualmente representa una muestra fehaciente del interés por los sistemas de gestión de calidad. El sistema de evaluación de desempeño permite retroalimentar a los colaboradores acerca de su desempeño y motivarle a su integración en la cultura de la innovación. EVIDENCIAS: • POA 2020-CNSS • Carta intención participación Modelo CAF • Sistema Evaluación Desempeño SDSS • Guía y formulario evaluación desempeño supervisores. Con el propósito de promover las iniciativas de cambio a lo interno y externo de la institución, se utilizan medios electrónicos y físicos. Se da participación a los grupos de interés interno a fin de integrar sus iniciativas a los procesos de mejora. EVIDENCIAS: • Participación en benchmarking del Sistema Institucional de Archivo del CNSS • Difusión a través de redes sociales • Fotos recorrido personal directivo a conocer proceso instauración Sistema Institucional de Archivo. • Comité Evaluación Almuerzo.	
---	--	--

	Fotos	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	El CNSS tiene como prioridad lograr el compromiso de los empleados y motivar a los equipos de trabajo para el logro de los objetivos de la institución. Hemos promovido una cultura organizacional fundamentada en los valores éticos, los cuales se exhiben en el accionar de sus autoridades desde las más altas instancias hasta los supervisores. Se realizan amplios esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo en cuanto a seguridad física, salud y la calidad de vida en el empleo, para lo cual la Gerencia General ha presentado un proyecto de remodelación de las instalaciones, el cual se encuentra pendiente de la asignación presupuestaria correspondiente. EVIDENCIAS: - Cumplimiento de horario, apego estricto con el cumplimiento de la normativa y la transparencia, - Uso de uniformes, - Rendición de cuentas a través de informes trimestrales - Monitoreo del POA, - Declaraciones Juradas reportadas - Acceso Observatorio Servicios Públicos	

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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	• Informe digital • Intranet El CNSS apoya a sus colaboradores alcanzar los objetivos y metas trazadas mediante reuniones de seguimiento semanal que realiza las diferentes áreas, donde cada empleado expone el avance o trabas encontradas para completar sus metas. EVIDENCIAS: • Acta reunión semanal áreas En el CNSS existe una cultura de retroalimentación y relaciones interpersonales productivas, con el esfuerzo tanto de los directivos como de los colaboradores, construyendo clima laboral idóneo. Todos los responsables de unidades celebran reuniones socializando los planes operativos y estimulando la lluvia de ideas y compromiso con los objetivos y metas institucionales. Se elaboró una propuesta de evaluación para supervisores, a través del cual los supervisados tendrán la oportunidad de evaluar el liderazgo y el trabajo de los supervisores. EVIDENCIAS: • Matriz de seguimiento POA • Informe POA Semestral • Evaluación de desempeño • Hoja de Asistencias y fotos	
--	---	--

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La institución motiva a los colaboradores a participar en la toma de decisiones y la rendición de cuentas mediante los informes de gestión y presentación de resultados monitoreados por el POA. EVIDENCIAS: • Matriz de seguimiento POA • Informe POA semestral • Informe trimestral de áreas • Memoria anual de la institución • Matriz de suplencias • Manuales	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Se hizo la detección de necesidades de capacitación a través de las evaluaciones de desempeño con lo cual se elaboró el Plan de Capacitación anual. Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, taller y cursos con el objetivo de desarrollar sus competencias. EVIDENCIAS: • Plan de capacitación • Evaluación de desempeño • Fotos capacitación	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	En el CNSS existe una cultura de retroalimentación y relaciones interpersonales productivas, con el esfuerzo tanto de los directivos como de los colaboradores, construyendo clima laboral idóneo. Todos los responsables de unidades celebran reuniones socializando los planes operativos y estimulando la lluvia de ideas y	

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	compromiso con los objetivos y metas institucionales. Se elaboró una propuesta de evaluación para supervisores, a través del cual los supervisados tendrán la oportunidad de evaluar el liderazgo y el trabajo de los supervisores. EVIDENCIAS: • Guía Evaluación para supervisores • Formulario de evaluación supervisores • Lista Reuniones • Fotos Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, se diseñó una política de compensaciones y beneficios que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias. La Evaluación del Desempeño constituye una herramienta valiosa para reconocer y /o premiar los esfuerzos de nuestros colaboradores. EVIDENCIAS: • Manual de inducción, con compensaciones y beneficios integrada • Nómina de Pago bono desempeño • Fotos Premiación día de las madres • Fotos Premiación Caminata. • Fotos de campamentos • Permisos Especiales empleados	
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	• Copias ayudas humanitarias a empleados. • Celebración Días: Mujer, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de años La institución responde a las necesidades de su personal para ello otorga subsidio de almuerzo, subsidio escolar, campamento de verano para hijos empleados y programa de pasantías hijos empleados. Permisos y licencias especiales contempladas en el manual de inducción. De igual forma, se otorgado ayudas humanitarias dirigidas a empleados con enfermedades de altos costos. EVIDENCIAS: • Políticas de: Subsidio escolar, subsidio almuerzo, campamento de verano. • Manual de inducción • Fotos de campamentos • Permisos Especiales empleados • Copias ayudas humanitarias a empleados. • Celebración Días: Mujer, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de años.	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

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

I. 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.	El Consejo Nacional de Seguridad Social como órgano rector del SDSS define las políticas públicas relacionadas con la organización del sistema mediante vistas públicas de las normativas y políticas relacionadas. La naturaleza de su conformación garantiza la participación de todos los sectores del país, por lo cual las relaciones sectoriales son más eficaces y las decisiones emanadas del mismo son consensuadas. El CNSS es tripartito (representado por el sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad. Gracias a esta conformación están representados los grupos de interés en el CNSS, a través de los cuales llegan las propuestas de elaboración, mejora o actualización de los servicios o beneficios del SDSS. Al momento de su incorporación, los miembros del CNSS reciben una inducción en todo lo concerniente al Sistema Dominicano de Seguridad Social. EVIDENCIAS: • Listado de Grupos de Interés • Informe de Encuesta Convenio-España RD • Informe de Buzones sugerencias • Informe OAI • Catálogo de servicios • Identificación grupo de interés	
---	---	--

	EVIDENCIAS: • PEI • Matriz POA P&D • Memoria Anual 2017 • Participación en reuniones y acciones del Comité de Pobreza. • Participación en reuniones y acciones de la Mesa de Primera Infancia • Participación en reuniones y acciones de la Mesa del Pacto Educativo • Participación en reuniones y acciones CTI CISSCAD • Elaboración del Reglamento de Afiliación de las Mipymes, en la Sub-Comisión creada por la CPR, la modif. del Reglamento del SRL y de Apelaciones. • "09/04/2018, se realizó el primer intercambio, elaboraron ruta de trabajo y definieron los insumos claves del proceso de revisión del PLANDES 2018-2027, dirigido a la transversalización del enfoque de equidad de género en el Sistema Nacional de Salud. • Participación: Resultados del Estudio "Análisis de Género de la Mortalidad Materna en la República Dominicana", con el apoyo del UNPFA. Conmemoración del Día Internacional de la Mujer • Aspectos tratados reunión 20/02/2018:	
--	---	--

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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	• Se discutió el Plan de Trabajo de la Presidencia Pro Témcore de la Comisión Técnica de Género y Salud de Centroamérica y República Dominicana, CTGS COMISCA. • Se conocieron las consideraciones para incorporación del enfoque de género en el nuevo Plan Decenal Salud, PLANDES 2018-2027. • Revisión y ajustes a la última versión del Formulario de País con la respuesta sobre Seguridad Social, Salud y Género, solicitado por la CTGS/COMISCA. Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNSS están alineados con las políticas públicas El Plan Estratégico alineado con la END, PNPS, Objetivos Desarrollo Sostenible, Metas Presidenciales y el POA alineado al Plan Estratégico. Tenemos Implementado NORTIC, Normas de Control Interno y SISMAP. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico del SDSS 2014-2020 • POA Institucional 2019 y 2020 • Imagen cumplimiento, NORTIC, NOBACI y SISMAP Dic. 2019 El Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene relaciones cordiales y consensuadas con otros grupos de interés	
--	---	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	en beneficio del desarrollo del sistema de gestión de la organización. El CNSS es tripartito (representado sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad, a los cuales se les realiza una inducción en todo lo concerniente a las entidades que conforman el SDSS. Se realizan reuniones periódicas con las comisiones permanentes y especiales del CNSS y reuniones con grupos de interés. Se realizan actividades periódicas con grupos de interés. Por ejemplo: Foro de la Seguridad Social, Cumbre, Plan Estratégico con participación de los sectores, otro. EVIDENCIAS: • Manual de Inducción Miembros CNSS. • Imágenes reuniones de distintos grupos de interés. Foros, Cumbres etc. El CNSS mantiene relaciones periódicas y proactivas con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo. EVIDENCIAS: • Comité de Pobreza. • Mesa de Primera Infancia • Mesa del Pacto Educativo • CTI CISSCAD	
--	---	--

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.).	• Sector gubernamental: Ministerio Hacienda, Ministerio Planificación y Desarrollo, Oficina Nacional de Estadísticas, Ministerio Educación, Salud Pública, Ministerio de Administración Pública, entre otros. • Informes sobre participación, reuniones del SDSS, • Imágenes reuniones del CNSS • Reuniones con Ministerio Hacienda, Ministerio Planificación y Desarrollo, ONE, Ministerio Educación, Salud Pública, MAP entre otros. El CNSS mantiene relaciones permanentes con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo, instituciones internacionales. Hemos establecido alianzas con grupos de interés a nivel nacional y se realizan trabajos en red con instituciones relacionadas con el SDSS. También mantenemos alianzas de trabajos y capacitación en red y presencial con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) para fomentar el desarrollo de sus colaboradores. EVIDENCIAS: • Reglamento Interno del CNSS • Convocatoria para participar en selección de miembros del CNSS • Normativa para selección representantes ante el CNSS	
---	---	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	• Plan de Comunicación • Página Web institucional • Redes Sociales • Publicaciones y notas de prensa • Boletines • Revistas • Memoria Anual • Participación de la MAE en foros nacionales e internacional • Participación MAE en programas TV y Radio. Los productos y servicios ofrecidos se publican de manera clara en la página web a fin de que los grupos de interés tenga accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación del CNSS, para publicitar todas las informaciones de la institución. EVIDENCIAS: • Imagen servicios página web • Plan de Comunicación • Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	La institución mediante un trabajo integrado por todas las áreas tiene identificado y definido todos los grupos de interés relevantes, tanto los internos (colaboradores), como externos. Contamos con una base de datos de contactos con los diferentes actores y entidades relacionadas al SDSS, además está claramente definido en el Manual de Comunicación Externo la forma y los medios de relacionarnos con nuestros clientes. EVIDENCIAS: • Lista de grupos de interés externos • Lista de grupos de interés internos • Plan de Comunicación • Base de datos contactos El CNSS cuenta con herramientas sistémica para recopilar, analizar y revisar información sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y su satisfacción. EVIDENCIAS: • Formularios Encuestas de Satisfacción de Servicios • Informes de encuesta de satisfacción de servicios	

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	• Informe de Buzón de sugerencias • Encuesta de Clima Organizacional • Informe Encuesta de Clima Organizacional. • Encuesta impacto RS La institución cuenta con una base de datos donde se recopila, revisan y clasifican las informaciones concernientes a las variables relacionadas con el Sistema Dominicano de Seguridad Social. dándole un seguimiento mensual al comportamiento de estas variables y realizando análisis que se publican y dan a conocer a todos en el Boletín Estadístico del SDSS que se publican mensualmente. EVIDENCIAS: • Boletín Estadístico del SDSS • Indicadores Estadísticos del SDSS La gestión operacional de la Gerencia General del CNSS se monitorea a través de una matriz de seguimiento al POA. Recopilamos la información relevante del desempeño organizacional a través de informes periódicos que rinde cada área. Las diferentes comisiones de trabajo del CNSS tienen asignado un técnico especialista en el tema, quien es el responsable de presentar, recopilar y analizar toda la documentación base y preparar un informe que servirá de insumo al momento de la toma de decisión. Todas estas informaciones están archivadas en carpetas digitales cronológicamente.	
---	--	--

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).	EVIDENCIAS: • Informe estadístico. • Evaluaciones de la Contraloría General de la Republica a través de las NOBACI. • Evaluación Portal Transparencia a través de la DIGEIG. • Informe Monitoreo POA La institución cuenta con una metodología para la administración y evaluación de riesgos, elaborada de acuerdo a las Normas Básicas de Control Interno. Desde el 2016 asumimos el modelo CAF para la autoevaluación de la gestión e implementación de mejoras continuas. EVIDENCIAS: • Análisis FODA Plan Estratégico • Metodología Administración y Evaluación de Riesgos. • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora CAF • Autodiagnóstico CAF	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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.	El Plan Estratégico del SDSS, cuenta con 34 planes de acción y 43 indicadores en los cuales se traduce la misión, visión y objetivos estratégicos. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: - Plan Estratégico del SDSS 2014-2020 - Resolución del CNSS 461-03 que amplía el plazo del PE del SDSS. Para la elaboración del Plan Estratégico del SDSS, el CNSS nombró una Comisión Especial conformada por representantes de los sectores gubernamental, empleador, laboral, personas con discapacidad e indigentes y otros técnicos de la salud, la participación activa de la Tesorería de la Seguridad Social, la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y el aporte y coordinación de la Gerencia General del CNSS, así mismo, se involucran todos los miembros del Staff del CNSS. EVIDENCIAS: - Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las	

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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	entidades del SDSS y otras instituciones, para la elaboración del Plan. • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Operativo Anual del CNSS Existe un comité interinstitucional compuesto por los Directos de Planificación de las entidades del sistema para darle seguimiento y evaluar las ejecutorias del plan estratégico y su impacto. EVIDENCIAS: • Monitoreo trimestral de los indicadores de Gestión del Plan Estratégico La institución elabora el Plan Operativo Anual costado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico. EVIDENCIAS: • POA Presupuestado La institución realiza su planificación tomando en cuenta las necesidades a largo y corto plazo de los grupos de interés, considerando los ejes presentados en el Plan Estratégico del SDSS y equilibrando las tareas con los recursos disponibles. EVIDENCIAS: • POA Presupuestado, Plan Anual de Compras (PACC).	
---	---	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Se elaboró el Plan de Responsabilidad Social, el cual se ha integrado con el POA de la institución. EVIDENCIAS: • Plan de Responsabilidad Social • POA Dirección de Comunicaciones	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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).	El CNSS traduce el plan estratégico institucional en los planes operativos anuales por áreas con sus correspondientes proyectos, tareas, tiempo de ejecución, responsables, productos esperados y costos con el organigrama institucional actualizado y aprobado por el MAP, así como el manual de funciones. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico del SDSS • POA Institucional • Estructura Organizacional • Programación Trimestral Presupuestaria • Manual de Funciones Del PEI se desprende los POA por áreas con sus correspondientes planes, tareas y responsables. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo por Área • Matriz de Monitoreo del POA En el CNSS se realiza un seguimiento mensual del POA institucional donde cada área registra a través de la matriz de seguimiento sus avances, se evalúan los obstáculos y se le buscan alternativas de solución. La matriz de monitoreo actualizada	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	El CNSS realiza reuniones de staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio. La institución promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. En ese sentido, se promueven actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir buenas practicas. EVIDENCIAS: • Fotos Benchlearning con ARLS sobre Sistema de Gestión de Calidad • Lista de Asistencia Actividad	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	En las reuniones de preparación del plan operativo anual la Dirección de Planificación y Desarrollo presenta insumos, métodos y técnicas para que las áreas se planteen proyectos innovadores y utilicen para su planeación técnicas como la del ciclo PDCA. EVIDENCIAS:	

	• Informe de Seguimiento Indicadores del Plan Estratégico • Indicadores de Seguimiento POA • Indicadores por áreas.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se realizó un proceso de innovación a través de la Automatización del Proceso de Solicitud de Evaluación del Grado de Discapacidad, con el apoyo de UNIPAGO. Para su desarrollo e implementación se realizaron reuniones con todos los grupos de interés y actualmente tenemos una plataforma llamada SIGEBEN a través de la cual se realizan las solicitudes y se completa todo el proceso de evaluación, calificación, dictamen y certificación del Grado de Discapacidad). El software “Sistema para la Gestión de Beneficios - SIGEBEN”, inició las operaciones el 10 de enero de 2017, registrándose 1,903 evaluaciones durante el año, de los cuales fueron dictaminados 1,467 para un 77 % de efectividad, el 23% restante corresponden a solicitudes en tratamiento activo, pendientes de completar exámenes médicos o en proceso de apelación. EVIDENCIAS: • Lista de Asistencia Reuniones • Print screen del sistema • Manuales de usuario Sistema SIGEBEN	

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.).	Se inició implementación PDCA, se han realizado mejoras en la gestión del cambio en base a la implementación del Modelo CAF y las Normas Básicas de Control Interno. Se promueven actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir las buenas prácticas. EVIDENCIAS: • Presentación modelo PDCA • Autodiagnóstico CAF • Autodiagnóstico NOBACI • Se promueven actividades de Benchlearning ARL.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Formulación del Plan Operativo Anual Costeado y presupuestado, acorde a las necesidades. EVIDENCIAS: • POA Presupuestado	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se realizan reuniones de Staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio. Luego los encargados de área son los responsables de retroalimentar y escuchar al personal bajo su cargo. EVIDENCIAS: • Listado de asistencia reuniones de Staff • Listado de reuniones de áreas.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación	La institución promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la	

de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: • Uso de los Sistemas de Gestión Financiera (SIGEF, TRE, Dynamic) • Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN) • Sistema de Compras y Contrataciones • SASP-MAP	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	El Consejo Nacional de Seguridad Social elabora y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo como base el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo de cada área, el presupuesto anual y las necesidades y expectativas de los grupos de	

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).	interés. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico SDSS 2014-2020 • POA-2018 • Estructura de Cargos 2018 • Planificación RRHH 2018 • Plan Capacitación • Resolución del CNSS 461-03 que amplía el plazo del PE del SDSS. La gestión de recursos humanos está apegada al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Función Pública No.41-08 y sus reglamentos de aplicación aplicándolas a la Gestión de Recursos Humanos y alineada a la estrategia de la organización. Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No.05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”. La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (37% hombres y 63% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social). EVIDENCIAS:	Pendiente contratación persona con discapacidad
---	---	--

3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas	• Actualización de la Estructura Organizacional • Manual de funciones y Manual de Cargos alineados al plan estratégico 2014-2020 • Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos; • Programa “Igualdad de Oportunidades CNSS”. • Código de Pautas Éticas CNSS • Informes de reloj Biométrico de asistencia • Formularios de Incidentes Críticos • Evaluación del Desempeño para el personal • Evaluación y Guía Desempeño para supervisores • Formación y capacitación • ofrecida al personal interno; • Manual de Inducción del CNSS; • Licencias para formación y capacitación y Licencias Docentes según lo establece Reglamento 523-09 • Permisos para atender familiares enfermos, • Reclutamiento y selección de personal teniendo en cuenta las competencias, incluyendo pruebas técnicas y psicométricas En el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de	
--	---	--

para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	trabajo, y el mismo es actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador. EVIDENCIAS: • Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos de acuerdo a la nueva estructura Organizativa; • Aplicación de pruebas técnicas comprobando que las competencias y perfiles del candidato se adecuan al puesto vacante	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	En el CNSS, los procesos de selección, promoción, remuneración y asignación de funciones, se hacen apegados a lo que establece la Ley 41-08, de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación. Se han elaborado normativas internas complementarias para facilitar la implementación de una política integral de la gestión de los recursos humanos. Contamos con un “Manual de Inducción” el cual detalla la información general de la Institución; las normas de trabajo e igualmente describe la política de compensaciones y beneficios que reciben los colaboradores. Contamos con un Manual de Cargos, una normativa para el pago del Bono por desempeño y una escala salarial, refrendados por el MAP	

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).	Empleados del CNSS han sido galardonados con la Medalla al Mérito que otorga el MAP a servidores con las de 25 años en el servicio. EVIDENCIAS: • Manual de Inducción • Manual de Cargos • Normativa sobre política de incentivos por desempeño. Res.190-02 de fecha 18/09/2008. • Nómina pago bono por desempeño • Nómina pago bono por antigüedad • Carta postulación y fotos de Reconocimiento Medalla al Mérito 2018 Desde 2008 el Consejo nacional de Seguridad Social cuenta con un sistema de evaluación del desempeño, el cual tiene cuatro modelos de formularios de evaluación, tomando como referencia los grupos ocupacionales existentes. Los indicadores que se evalúan son cuantificables y estructurados por componentes: productividad, control y supervisión equivalente al 60%, cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario equivalente al 20% y el restante 20% se distribuye entre los otros factores: “características personales” y “pericia, conocimientos y habilidades”. Se contempla el pago del Bono por Desempeño de acuerdo a los resultados alcanzados por cada colaborador;	
--	---	--

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.	Se contempla un pago del bono por desempeño de acuerdo a los resultados alcanzados por cada colaborador. De igual forma, contamos con una guía y formulario de evaluación para supervisores, con el objetivo de obtener la retroalimentación de parte de los colaboradores sobre el desempeño de los niveles de dirección, a los fines de poder identificar sus fortalezas y áreas de mejora, la cual es aplicada una vez al año. EVIDENCIAS: • Sistema de Evaluación del Desempeño del CNSS • Formularios de Evaluación del Desempeño por grupo ocupacional • Guía y Formularios de evaluación para supervisores • Nómina de pago Bono Desempeño, por resultados El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Manual de Cargos aprobado por el MAP, donde se describen los perfiles de cada puesto, siendo tomados como referencia al momento de seleccionar un colaborador y como instrumento para desarrollar los planes de capacitación del personal. EVIDENCIAS: • Manual de Organización y Funciones • Manual de Cargos	
---	---	--

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. 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: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	• Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH • Política de Capacitación • Plan de capacitación vinculado a la Evaluación de Desempeño. La institución presta atención a las necesidades de los Recursos Humanos para la capacitación y desarrollo On-Line. Cuenta con el levantamiento de información de necesidades de capacitación a través del proceso de evaluación del Desempeño. Ofrecemos capacitaciones y formaciones puntuales bajo la modalidad On-line a los colaboradores mediante la plataforma de INFOTEP-INAP, CAGEFI. Durante este 2020 se capacitó al personal en plataformas virtuales para ayudar en el desarrollo e implementación del trabajo a distancia EVIDENCIAS: • Formaciones del personal en materia de • TIC • Lista de asistencias a actividades On-Line • Certificados participación. La institución gestiona los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. EVIDENCIAS:	
---	--	--

	• Acción de personal con promoción interna • Programa de Igualdad de Oportunidades	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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 institución da fiel cumplimiento a las disposiciones emanadas por la Ley de Función Pública No.41-08 y sus reglamentos de aplicación, Ley 87-01 crea el sistema de seguridad social y la ley No.05-2013, Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) aplicándolas a la Gestión de Recursos Humanos y alineándolas al plan estratégico de la organización. En el 2010 se inició el análisis y diseño de estructura organizativa con el acompañamiento técnico del MAP, en el 2014 fue aprobada y 2018 fue revisada y actualizada ajustándola a los modelos de estructuras organizativas del estado. El CNSS gestiona el capital humano con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos aprobado en el año 2010 y actualizado al 2019 con el nuevo formato por competencias. Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal,	

	implementado por la Dirección de RRHH, donde se muestran y canalizan las necesidades actuales del personal que tiene la institución. EVIDENCIAS: • Resultados aplicación Pruebas Técnicas y psicométricas • Informe de entrevistas • Resultados Evaluación de Desempeño • Plan de Capacitación • Manual de Cargos actualizado y aprobado 2019	
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.	El plan de capacitación y desarrollo se estructura en función de las brechas detectadas durante el proceso de evaluación de desempeño, así como para dar respuesta a demandas originadas por la implementación de nuevos proyectos o actualización de normativas. La Dirección de Recursos Humanos gestiona la asignación presupuestaria y lo plasma en su plan operativo anual. EVIDENCIAS: • Plan de Capacitación del personal 2019-2020 • POA RRHH 2020 • Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación. • Solicitudes realizadas al INAP y al INFOTEP • Base de datos con los cargos vinculados a los programas de	

	formación. Adaptación del Formulario de la Evaluación de Desempeño • Capacitaciones impartidas al personal 2019 y 2020	
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 debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Contamos con instrumentos y políticas para detectar las necesidades de formación que se desprendan de los siguientes procesos: Reclutamiento y Selección; Evaluación del Desempeño; Cambios de Normativa y Objetivos Institucionales planteados en el POA. EVIDENCIAS: • Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación. • Formulario de detección de necesidades de capacitación. • Plan de capacitación; • Permisos al personal para actividades de capacitación y desarrollo. • Base de datos con los cargos vinculados a los programas de formación. Adaptación del Formulario de la Evaluación de Desempeño	
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.	La habilidad gerencial y de liderazgo del personal directivo del CNSS es reconocida por los relacionados y colaboradores. En la reciente encuesta de Clima Organizacional realizada en febrero 2019, el factor liderazgo alcanzo un 94%, evidenciando un alto grado de valoración de las capacidades en esa materia.	

	Las competencias relacionales de los directivos del CNSS con los diferentes órganos rectores del Estado Dominicano, ha dado como resultado que la Institución sea seleccionada como referente en materia de: Transparencia, Nortics, Implementación SIA, Gestión de Bienes Muebles e Inmuebles, Programa de Responsabilidad Social, Portal de Compras y Contrataciones. Asimismo, el CNSS se encuentra representado en organismos internacionales como son: CISS, OISS, CISSCAD. EVIDENCIAS: • Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2019 • Ponencia del SIA • Certificaciones Nortics • Fotos designación sub-gerente del CNSS en el CISS • Programa de Responsabilidad Social • Fotos	
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).	El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Manual de Inducción, que sirve de guía al personal de nuevo ingreso. Se le entregan todos los instrumentos que norman las relaciones laborales del personal y se designa un personal que acompaña al nuevo colaborador. EVIDENCIAS: • Manual de inducción • Formulario Constancia de Inducción	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Para la movilidad interna, tanto las promociones como ascensos, la institución toma en cuenta los resultados obtenidos en	

	la Evaluación del desempeño laboral, incidentes críticos positivos y las capacitaciones. EVIDENCIAS: • Promociones y/o ascensos internos. • Acciones de personal • Traspaso de personal de carrera hacia la institución	
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).	El Consejo Nacional de Seguridad Social, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados. EVIDENCIAS: • Formación e-learning del personal de la institución; • Fotos salones	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un comité de Ética, que planifica sus actividades a través del plan operativo y desarrolla, con el apoyo de la Dirección de RRRHH las actividades de capacitación sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad y ética. EVIDENCIAS: • POA Comisión de Ética • Lista asistencia Charla Conflictos de Interés • MAPA de Riesgo sobre Mitigación y Prevención de Fraude y Corrupción en la Administración Pública realizados en las Direcciones Administrativa y de RRHH.	

	• Manuales de: • Políticas de Comunicación, • Políticas sobre Valoración de Riesgos, • Políticas sobre Monitoreo y Evaluación de Riesgos; • Código de Ética Institucional	
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 se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El CNSS fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de las mismas. El total de la nómina es de 93 empleados, siendo 59 mujeres y 34 hombres Evidencias: • Reporte de Nómina	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el CNSS es política de la institución, promover una cultura de comunicación abierta, fluida y eficaz entre las diferentes áreas. Todos los equipos trabajan bajo un ambiente de confianza, participativo estableciendo lazos de alto compromiso. Las distintas direcciones tienen un estilo de liderazgo de receptividad a todos los niveles. Se realizan reuniones de staff de manera	

	periódica y se integran a los distintos proyectos mediante comités interdisciplinario que a su vez le comunican e integran a sus colaboradores. EVIDENCIAS: • Minutas de Reuniones Staff y la MAE • Fotos de actividades • Informe encuesta de Clima Laboral	
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)).	La institución cuenta con diferentes mecanismos de comunicación e información al personal de manera interna y externa. Se diseñó un Plan de Comunicación interna y proyecto de Imagen Corporativa bajo el liderazgo de la Dirección de Comunicaciones se realizan campañas donde se anima al personal a que compartan sus ideas, quejas y sugerencias e involucrándolos en los objetivos y metas. Los empleados aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos. De igual forma, realiza publicaciones de informaciones de impacto a nivel nacional mediante publicaciones oportunas en la prensa escrita, Facebook, Instagram entre otros medios relevantes. EVIDENCIAS: • Comité de Calidad • Comité de Ética • Buzón de sugerencia • Campaña uso Buzón sugerencias INTRANET-Consejito • Encuesta de Clima Laboral	

	• Encuesta Programa Responsabilidad Social • Correos electrónicos masivos • Reuniones	
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.	La institución involucra a todos los empleados de diferentes niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajos para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se realiza reuniones de equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales, así como reuniones de los distintos comités que existen en la institución. EVIDENCIAS: • Reuniones revisión POA • Reuniones equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales. • Comité Fiesta Fin de Año, reuniones varias	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Todos los procesos y procedimientos de trabajos son consensuados y acordados con las diferentes áreas incentivando la lluvia de ideas y retroalimentación entre los grupos de interés antes de ponerlos en ejecución. Un elemento importante lo constituye las reuniones de trabajo para la elaboración del POA por área y general, así como las reuniones de los distintos comités. Si fuese necesario, se busca capacitación para lograr mejores resultados. EVIDENCIAS:	

	• Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y los POAs; • Lista participantes • Buzones de sugerencias • Correos • Encuesta satisfacción Almuerzo • Fotos	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	El Consejo Nacional de Seguridad Social aplico la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional febrero 2019 EVIDENCIAS: • Informe diagnostico MAP sobre resultados • Análisis de Resultados encuesta • Presentación de resultados • Lista de participantes socialización de resultados • Plan de Acción de encuesta 2019 • Fotos participación Taller Clima Laboral	
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.	En la encuesta de Clima, los colaboradores tuvieron la oportunidad de opinar sobre la gestión de los recursos humanos por parte de los supervisores, a través de la encuesta de clima organizacional y el proceso de evaluación de desempeño a supervisores que se realiza anualmente. EVIDENCIAS: • Encuesta de Clima • Guía y Formulario de Evaluación de desempeño para supervisores.	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral, mediante acciones de información, formación y sensibilización orientadas a la prevención de los riesgos. Cuenta con un Comité SISTAP, el cual se mantiene activo mediante plan de trabajo de orientación, capacitación y mitigación de riesgo. Cuenta con un plan de emergencias y realiza charlas con actividades lúdicas de nutrición para prevenir enfermedades. EVIDENCIAS: • Capacitación con Defensa Civil • Capacitación de Educación Vial • Las Tres R • Programa Responsabilidad Social • Iluminación bajo consumo • Señalización de salidas • Escaleras de Emergencias • Botiquín • etc.	
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 tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	La institución garantiza las condiciones de trabajo que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias de la ley de función pública. Durante todo el año al personal se le otorgo permisos y licencias para capacitación y formación, permisos médicos, para atender asuntos personales y familiares. Horario flexible ingresando a las 8;30 am lo que permite a los empleados dejar ubicados sus hijos en sus escuelas o colegios y llegar a	

	tiempo a su jornada laboral. De igual forma, horario flexible en fechas puntuales. EVIDENCIAS: • Permisos y licencias otorgadas al personal • para capacitación y formación, permisos • médicos, permisos para atender asuntos • familiares • Horario flexible día de las Madres y en fechas puntuales	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos, ofreciendo una política de subsidio de almuerzo con una cobertura de 100% a los empleados que ganan hasta tres salarios mínimos, así como otorga un subsidio escolar y ha otorgados ayuda a empleados con enfermedades de alto costo, así como pago de estudios. EVIDENCIAS: • Subsidio Almuerzo cobertura de 100% empleados hasta 3 salarios mínimos • Subsidio Escolar • Ayudas para empleados con enfermedades de alto riesgo • Pago de estudios	
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	Contamos con un plan de compensación y beneficios que contempla retribuciones monetarias y no monetarias y reconocimientos individuales y colectivos,	

deportivas, centradas en la salud y bienestar).	los cuales se detallan en el Manual de Inducción. EVIDENCIAS: • Campamento de Verano para hijos empleados • Planes Seguro de Vida; • Actividades Día de la Mujer; Día de la Secretaria, Día madre, Actividad Bienvenida a la navidad, Fiesta de Navidad • Tarde libre de cumpleaños	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

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.).	La institución tiene identificados sus socios claves ya que cuenta con una representación de los diferentes sectores los cuales forman parte el CNSS: gobierno, empleador, laboral, salud, profesionales y técnicos, trabajadores de microempresas, desempleados, discapacitados e indigentes. Los proveedores de bienes y servicios están debidamente identificados por rubros y depurados por el órgano rector de las compras y contrataciones públicas. Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector. EVIDENCIAS: • Ley 87-01 que crea el SDSS • Relación proveedores de bienes y servicios a octubre 2020	
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.	El CNSS tiene como política al momento de elaborar los contratos de bienes y servicios, cláusulas de protección medioambiental y de cumplimiento con sus responsabilidades de seguridad social y medidas de prevención de accidentes laborales. EVIDENCIAS: • Contrato de servicios de alimentos-PAG Catering • Contrato de servicios de limpieza-Inversiones Sanfra	

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.	El CNSS tiene firmado acuerdos de colaboraciones especializadas en temas tales como: la formación en materia de seguridad social a través de un acuerdo con INFOTEP. De igual forma hemos firmado un convenio de SS entre RD y España, mediante el cual se gestionan las prestaciones de SS a trabajadores que hayan aportado en los países signatarios. Formamos parte de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) el cual es un organismo internacional técnico y especializado que tiene como finalidad contribuir al desarrollo de la seguridad social en los países de América. Formamos parte del Consejo de Instituciones de SS de Centro América y RD (CISSCAD) el cual tiene como finalidad lograr un efectivo apoyo y coordinación para el desarrollo de programas, proyectos y actividades que impulsen el desarrollo humano vinculado con la promoción y ampliación de la protección de la seguridad social. Para facilitar el intercambio de información entre las instituciones de la seguridad social, el CNSS es consignatario del Convenio interinstitucional de cooperación técnica. EVIDENCIAS: • Acuerdo INFOTEP • Convenio RD-España • Convenio CISSCAD • Convenio CISS	
---	--	--

	• Convenio interinstitucional de cooperación técnica	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	La implementación de las alianzas y acuerdos son monitoreadas a través de informes periódicos y actas de reuniones/asambleas EVIDENCIAS: • Informes Convenio RD-España • Actas de reuniones, asambleas • Informes Monitoreo INFOTEP	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Contamos con alianzas tanto públicas como privadas. Para la automatización del proceso de evaluación y calificación de la discapacidad tenemos un acuerdo con UNIPAGO. Las alianzas con el sector público son canalizadas a través de los diferentes ministerios de acuerdo al área del proyecto, tales como: MAP (SISMAP, CAF) Contraloría General de la RD (NOBACI) MEPyD (END), Plan Estratégico y metas presidenciales (OPTIC, NORTIC, E-GOB). En octubre 2017, el CNSS firmó un acuerdo con UNIPAGO, empresa procesadora de la base de datos del SDSS, para el uso de la plataforma tecnológica denominada SIGEBEN, para procesar y facilitar la evaluación de las solicitudes de pensión por discapacidad. Este 2020 realizamos mejoras en la parte relacionada con las consultas de las entidades de igual forma mantenemos comunicación constante para el seguimiento e implementación de mejoras.	

	EVIDENCIAS: • Acuerdo UNIPAGO • Convenio con INFOTEP • Convenio de España • Pantallas consultas SIGEBEN	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Todos los acuerdos firmados tienen especificadas las responsabilidades de cada uno de los signatarios, definen el modo de implementación y los periodos de actualización. EVIDENCIAS: • Acuerdo INFOTEP • Convenio RD-España • Convenio CISSCAD • Convenio CISS • Convenio interinstitucional de cooperación técnica	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha realizado
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El intercambio de buenas prácticas forma parte de la cultura de la organización, llegando a convertirnos en referente en el sector público para la implementación de proyectos como: Sistema Institucional de Archivo, Sistema de Administración de Bienes, Programa de Responsabilidad Social. Hemos desarrollado iniciativas para el Benchlearning con instituciones públicas y privadas para la estructuración de proyectos de Responsabilidad Social y la prestación de servicios.	

	EVIDENCIAS: • Participación como expositores del SIA • Benchmarking sobre el SIAB con la TSS • Charla Responsabilidad Social- Banco Popular • Participación en Benchlearning con la ARLSS sobre prestación de servicios	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El cumplimiento de políticas de protección del medioambiente y en temas de Salud y seguridad en el trabajo, es requerida a proveedores de servicios a través de cláusulas contractuales. EVIDENCIAS: • Contrato de limpieza-SANFRA • Contrato de suministro alimentos-PAG Catering	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La institución cuenta con un Plan de Comunicación interna y externa que facilita el suministro de información a los grupos de interés. Contamos con una gran presencia medios digitales y otras herramientas que nos permiten gestionar la comunicación de manera proactiva. EVIDENCIAS: • Portal web: www.cnss.gob.do • Facebook	

	• Intranet • Boletines trimestrales • Memoria Anual • Portal Transparencia • Buzones Sugerencias • Encuestas • Publicaciones medios • Publicaciones actividades en línea	
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.	Motivamos de manera permanente a nuestros grupos de interés a expresar sus necesidades a través de las encuestas que se aplican a los ciudadanos clientes (usuarios de los servicios de la OAI, las CMNR, y el Convenio con España) y a los colaboradores internos. Otro instrumento que disponemos son los buzones de sugerencias y el portal web. Para animar la participación de los proveedores de bienes y servicios en nuestros procesos de compras, publicamos todos los procesos a través del Portal de Compras y Contrataciones, donde pueden acceder y conocer todos los requisitos para participar. EVIDENCIAS: • Encuesta Convenio con España • Encuesta Clima Laboral • Informes buzón sugerencias • Informes portal de servicios de la OAI. • Publicación proceso de compras	

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.	Involucramos a los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones mediante encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias, dando participación al público interno y externo. EVIDENCIAS: • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. • Encuesta de Clima Organizacional • Encuesta Comisión de Ética. • Encuesta impacto de las actividades programa responsabilidad social	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La percepción en la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España se mide a través de un Formulario titulado “Evalúame” En febrero 2019, la Gerencia General, a través de la Dirección de Recursos Humanos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), aplicó a sus colaboradores la “Encuesta de Clima y Cultura Organizacional”. Los factores que más alto índice alcanzaron fueron: Colaboración y Trabajo en Equipo, Calidad y Orientación al Usuario, Liderazgo y Participación, Identidad con la Institución y Valores, Austeridad y Combate a la Corrupción.	

	Estos resultados confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus colaboradores y que ha contribuido a que le sean otorgados los más altos reconocimientos. EVIDENCIAS: • Correo Institucionales, buzón de reclamaciones y Portal Institucional, para consulta de procesos e informaciones publicadas. • Resultados del Estudio de Clima Organizacional.	
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).	Nuestro Sub-Portal de Transparencia dentro de la página web institucional, tiene la puntuación de 100%, lo que indica que cumplimos con todos los requerimientos de la DIGEIG y OPTIC, además tenemos publicación de Informaciones mensuales, trimestrales y anuales. EVIDENCIAS: • Portal de Transparencia • Intranet • Redes Sociales • Certificaciones NORTIC • Memoria Anual • Revistas • Boletines • Otros	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de	Nos aseguramos de definir el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios a través del establecimiento de cláusulas claras y precisas en los acuerdos de	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	colaboración firmados con instituciones públicas y privadas y en los contratos de proveedores de bienes y servicios. EVIDENCIAS: • Convenio con España • Convenio con Infotep • Contrato de Servicios de almuerzo-Buen Provecho SRL	
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.	Los resultados de las encuestas y las expectativas expresadas a través de los buzones de sugerencias, son analizados y tomados en consideración para acciones inmediatas, ya que tenemos establecido para ambos casos los informes de seguimiento. EVIDENCIAS: • Informe Buzones de Sugerencias • Informes trimestrales por Área • Informe resultados encuesta Convenio con España	
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.	La institución dispone de canales de información para disponer de procesos de consultas actualizados, los cuales son de fácil acceso para los ciudadanos clientes. Nuestro Portal cumple con las especificaciones contempladas en la Ley 200-04, la cual establece la actualización permanente de las informaciones ofrecidas en el mismo. EVIDENCIAS: • Redes Sociales • Portal web del CNSS • Intranet	

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.	La institución planifica la gestión financiera alineada con los objetivos Institucionales a través del Plan Operativo Anual. Hacemos uso del sistema financiero SIGEF herramienta que tiene definido los procedimientos para el registro de las transacciones y genera los reportes que facilitan el seguimiento y la rendición de cuentas. Contamos con la unidad de Auditoría interna, regida por la Contraloría general RD, y se nos realizan periódicamente auditorias de gestión tanto por la Cámara de Cuenta como por la Contraloría del CNSS. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual Costeado • Presupuesto Anual • Programación presupuestaria Trimestral • Informe de auditorías realizadas	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente. Se han integrado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la Republica,	

	utilizamos el SIAB para el control de activos fijos. La NOBACI ha sido incorporada a los procedimientos de análisis de riesgo financiero. EVIDENCIAS: • PEI • POA • Informes de ejecuciones presupuestaria • SIAB	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	EN El CNSS aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con las Publicaciones de las informaciones en el Portal Institucional y a través del SIGEF. EVIDENCIAS: • Portal Transparencia • SIGEF • Ejecución Presupuestaria • Procesos de Licitaciones • Procesos de Compras	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El Consejo Nacional de Seguridad Social permanentemente controla los costos y recursos financieros mediante los lineamientos establecidos por los órganos del estado para estos fines. Se realiza revisiones por la Dirección Financiera a la ejecución presupuestaria comparándola con el POA y los indicadores financieros. EVIDENCIAS: • Sistema SIGEF y TRE • SIAB • Comité de Compras	

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.).	La institución organiza sistemas de planificación y control presupuestarios a través del Sistema Integrado de Información Financiera alineado con el Plan Plurianual del Sector Público. Se coordina con la MEPYD, Ministerio Hacienda y DIGEPRES. Formamos parte del proyecto piloto de las Normas Básicas de Controles Internos (NOBACI) alcanzando el 86% de sus indicadores. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico • POA institucional costeadado • Presupuesto Institucional • NOBACI • Indicador NOBACI	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Dirección Financiera del CNSS mantiene el control y supervisión de los procesos financieros y contables, y a su vez delega y descentraliza las responsabilidades financieras a través del Departamento de Ejecución Presupuestaria y el Departamento de Contabilidad. Los técnicos profesionales que la integran cuentan con las competencias técnicas y experiencia requeridos para el desempeño de sus funciones. EVIDENCIAS: • Estructura Organizativa DF • Manual de Funciones DF • Manual de Políticas y Procedimientos Finanzas	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la	El Consejo Nacional de Seguridad Social permanentemente controla los costos y	

sostenibilidad y en la ética.	recursos financieros mediante los lineamientos establecidos por los órganos del estado para estos fines. Se realiza revisiones por la Dirección Financiera a la ejecución presupuestaria comparándola con el POA y los indicadores financieros. EVIDENCIAS: • Análisis de Costos • POA 2020 Costeado	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los resultados de la ejecución presupuestaria son tomados en cuenta al momento de tomar las decisiones. EVIDENCIAS: • Informes de Ejecución Presupuestaria • Informes financieros de auditorías realizados por la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	El CNSS cuenta con un sistema de información interrelacionados que recogen, procesan y almacenan los datos de información, los cuales se encuentran disponibles para la difusión y el conocimiento del personal, alineados con las estrategias y objetivos institucionales. A fin de mantener histórico de la institución y	

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	garantizar la información se cuenta con un sistema de Backups. Estos procesos comprenden la capacitación personal, evaluación de capacitaciones, almacenamientos de datos, recursos TI y Comunicación. EVIDENCIAS: • Plan Capacitación RRHH • Plan de Comunicación interna y Externa • Backups y mantenimientos preventivos de la información contenida en los equipos destinados para estos fines. • Red corporativa de archivo o Folders Común, para acceso y distribución de información. • Memoria anual. Registramos la información recogida de forma estructurada y ésta forma parte de la información estadística que se publica. Antes es revisada por un Comité administrador de los medios web y de transparencia CAMWEB, cumpliendo con las normas NORTIC y ley 200-04. EVIDENCIAS: • Portal Transparencia • Res Admr. 005-2015 Comité CAMWEB • Manual Organización y Procedimientos OAI. • Encuesta de Servicios OAI	
--	--	--

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.	El CNSS cuenta con un plan estratégico 2014-2018 que contempla el control de las informaciones y conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad, alineada con las necesidades actuales y grupos de interés internos y externos. Nuestros colaboradores están capacitados y empoderados del plan estratégico de donde se desprende la POA de cada área. De igual forma, disponemos de un sistema de seguridad de información que garantiza la protección de los datos procesados. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: • Plan estratégico • Plan Capacitación • Plan Comunicación Interna • Plan Seguridad Informática • Sistema Backups	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	El Plan de comunicación interna establece canales de comunicación escritos y tecnológicos para difundir las informaciones y que el personal tenga acceso a ella para el conocimiento de sus tareas y funciones, así como la difusión de actividades y proyectos puntuales. EVIDENCIAS:	

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	• Intranet, • Correo electrónico, • Boletín interno, • Murales • Revistas • Campañas puntuales • Notas de Prensa Todas las áreas de la Gerencia General del CNSS tienen elaborados sus manuales de políticas y procedimientos. Cada área lleva el control de sus normas, políticas y procedimientos, siendo revisado y actualizado cada 2 años o cuando sea necesario por el Departamento Institucional y Calidad en la Gestión. Estos manuales son entregados al personal en la inducción y firma formulario de constancia. De igual forma, son difundidos mediante correo colectivo, publicados en la intranet y en nuestra página web. EVIDENCIAS: • Manual de políticas y procedimientos • Manual de Cargos • Manual de Funciones • Manual de Inducción • Formulario Constancia inducción • Plan de Comunicación Interna • Correos de Divulgación • Página Web	
---	--	--

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.	El CNSS garantiza el intercambio de informaciones importantes con todos los grupos de interés mediante realizan las publicaciones de las Resoluciones del CNSS, tanto en medios de información masiva y redes sociales. Se realizan informes mensuales sobre las correspondencias entrantes y salientes, las cuales son presentadas a la Gerencia y Miembros del CNSS. Las informaciones solicitadas a través de la OAI. EVIDENCIAS: • Revistas • Boletines • Reporte correspondencia • Imagen publicaciones Redes Sociales • Memoria Anual	
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.	Los manuales de políticas y procedimientos contemplan la normativa y forma de llevar a cabo cada uno de los procesos y los mismos son entregados al colaborador al momento de su ingreso. Para garantizar el traspaso de información clave en caso de que un empleado deje la organización, nos aseguramos que más de un colaborador domine los conocimientos para la continuidad de las labores y se hace firmar el contrato de compromiso de becarios en caso de que se le envíe a una capacitación. EVIDENCIAS: • Política de Capacitación	

	• Contrato de Compromiso de los Becarios • Manual de Políticas y Procedimientos • Manual de Funciones • Manual de Inducción	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En el CNSS la gestión de la tecnología está enfocada y alineada a las necesidades institucionales de manera integral cubriendo recursos humanos, procesos y tecnología. Esto se ve reflejado en el POA de TI desprendido del Plan estratégico Institucional. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: • POA Departamento TIC 2020 • PEI 2014-2020 • Imágenes de Evaluaciones Desempeño aplicada a los colaboradores • Capacitación al personal institucional en MS-Office, al departamento de TI en todas sus áreas y Presupuesto.	

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.	Las inversiones en TI se realizan alineadas al POA. El Comité de Tecnología evalúa el costo-efectividad al momento de sugerir la compra de un bien o servicio, los cuales responden a un objetivo del POA. A partir del 2017 se dispuso de la centralización de los servicios de la impresora, garantizando y optimizando el consumo de material gastable de la impresora y así reducir costos, la encuadernación en espiral entre otros. EVIDENCIAS: • Comité TI • POA TI 2020	Implementar un mecanismo de monitoreo para la medición del efectividad de la inversión para mitigar los riesgos en futuras adquisiciones.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	El Departamento de TI desarrolló una herramienta, que nos permite al momento del reclutamiento y selección del personal evaluar el nivel de destreza de los colaboradores de nuevo ingreso. EVIDENCIAS: • Imagen pruebas técnicas personal de nuevo ingreso.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	El CNSS cuenta con políticas actualizadas de gestión de tecnología orientadas al uso eficiente y la preservación de los recursos automatizados manteniendo la innovación y seguridad dentro de sus instalaciones Evidencias: • Políticas gestión Tecnología	

✓ La gestión de proyectos y tareas	Para la gestión de los proyectos y tareas contamos con una matriz de seguimiento al POA, la cual es monitoreada a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo. EVIDENCIAS: • Matriz de Seguimiento al POA • Informes de resultados POA	
✓ La gestión del conocimiento	Para la gestión del conocimiento de TI, a los servidores del CNSS se le gestionan capacitaciones virtuales a través de la web del INFOTEP, INAP. EVIDENCIAS: • Plan de Capacitación • Imágenes cursos on line INFOTEP • Imágenes cursos on line INAP	
✓ Las actividades formativas y de mejora	El CNSS mantiene los esfuerzos de promover las actividades formativas en TIC al servicio de los procesos de mejora continua. EVIDENCIAS: • Imágenes Entrenamientos • Imagen Certificaciones cursos	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	La interacción con los grupos de interés se realiza de manera efectiva a través de los medios tecnológicos como son: portal web, intranet, correos, redes sociales, boletines digitales y asociados se gestiona de manera efectiva mediante diferentes canales de comunicación.	

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	EVIDENCIAS: • Imágenes Portal Web • Intranet • Redes Sociales • Boletines digitales El CNSS tiene implementado tecnología de Información de última generación. Con redes internas y externas confiables y sistemas de seguridad informáticas eficientes. Así como mantenimiento de redes y cuarto de máquinas e infraestructuras. EVIDENCIAS: • Imágenes de infraestructura de cableado • Correos de mantenimientos de redes • Correos de seguridad informática. En el CNSS se utiliza la TIC para mejorar los servicios. A nivel interno y con el objetivo de agilizar el proceso, se automatizó la solicitud de almuerzo. Además, se encuentra vía digital la solicitud de préstamos de cooperativa, solicitud prestamos empleado feliz y los formularios de permisos vacaciones y licencias. Lo anterior constituye una mejora en los servicios ofertados. En el Portal web, se encuentran las informaciones relativas a los servicios	
--	---	--

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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 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.	ofrecidos, así como en la página de transparencia. EVIDENCIAS: • Imágenes de los servicios intranet • Imágenes servicios portal web • Imagen Sistema Control de inventario • Imagen Sistema solicitud de almuerzo El CNSS se mantiene a la vanguardia en materia de innovaciones tecnológicas. Actualmente la institución cuenta con certificaciones NORTIC A1, A2, A3. El personal de TIC se capacita y certifica con los softwares modernos de última generación a fin de ofrecer un buen servicio y aplicar mejoras a la plataforma tecnológica institucional. EVIDENCIAS: • Portal Transparencia • Certificaciones NORTIC • Imágenes capacitación al personal El CNSS tomo en cuenta el impacto socio-económico y medio ambiental de la TIC. Dentro del programa de las 3Rs se encuentra el reciclaje de material gastable de	No se ha realizado
---	--	---------------------------

	computadoras e impresora. Impresión a doble cara, impresión a blanco y negro y economía en energía mediante la desconexión de los equipos TIC. Además, centralización de impresora, garantizando y optimizando el material gastable. Se implementó el Folders Común para facilitar la transferencia de documentos y evitar la duplicidad de papel. EVIDENCIAS: • Programa 3Rs • Compra zafacones reciclaje • Plan de ahorro de energía • Imagen folder individual 3Rs	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	La gestión de las instalaciones está sustentada en los objetivos estratégicos de la organización, definidos en su Plan Estratégico 2014-2020, las cuales se concretizan en sus Planes Operativos anuales, tal como se evidencia en el POA 2020. El CNSS se encuentra ubicado en el polígono central de la ciudad de Santo Domingo, de fácil acceso para nuestros usuarios, utilizando cualquier medio de transporte. Su edificación consta de 7 pisos y aloja otras instituciones del SDSS relacionadas. Con el objetivo de facilitar el acceso los usuarios de los servicios de “Evaluación y Calificación de la Discapacidad” se han descentralizado los servicios que ofrecen las Comisiones Médicas Nacionales y Regionales, instalando oficinas en el interior del país. Al momento contamos con una oficina en Santiago y otra en Azua. Para mejorar la distribución y hacer un uso más eficiente de los espacios de oficina del edificio central, se alquiló y se equipó un local en Villa Consuelo, donde han sido trasladadas las áreas de archivos central y almacén.	Se tiene contemplado la búsqueda de nuevos locales para alojar las CMNyR

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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	EVIDENCIAS: • PEI 2014-2020 • POA 2020 • Fotos Torre SS • Fotos oficinas CMN y R • Fotos Archivo Central y almacén • Proyecto de Readecuación de las áreas de oficina del CNSS en su edificio sede Se han venido desarrollando acciones encaminadas a mejorar los aspectos de accesibilidad, amplitud y seguridad en la Torre de la Seguridad Social, buscando garantizar que tanto las personas que laboran en sus oficinas, como aquellos que acuden a estas buscando servicios, puedan tener acceso de forma cómoda, organizada y segura. En este sentido, se contrataron los servicios de una empresa para evaluar su factibilidad. Ya contamos con los planos y la propuesta costeadas la cual solo espera la asignación de la cuota presupuestaria para su ejecución. EVIDENCIAS: • Proyecto de Readecuación de las áreas de oficina del CNSS en su edificio sede A los fines de mantener la sostenibilidad de la infraestructura del edificio, equipos y materiales la Gerencia General del CNSS, a través de la Dirección Administrativa cuenta	Pendiente ejecutar el Proyecto de Remodelación de la Torre de la SS
---	--	--

4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	con un “Plan de Mantenimiento Preventivo de los Bienes Muebles e Inmuebles” a través del cual se planifican y ejecutan las acciones necesarias para mantener en óptimas condiciones los activos de la Institución. EVIDENCIAS: • POA DA 2019 y 2020 • Plan de Mantenimiento 2019 y 2020 • Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales • Informes Trimestrales DA • Formularios de Inspección • Presentación Plan Mantenimiento • Boletín difusión Plan Mantenimiento El Plan de Mantenimiento Preventivo ha sido dotado de las herramientas e instrumentos que facilitan su efectivo cumplimiento: manual de políticas y procedimientos de Servicios Generales, calendarios automatizados, formularios de inspección, informes trimestrales, entre otros. Igualmente se han desarrollado campañas de promoción entre los colaboradores internos con el objetivo de que se asuma una cultura que involucre a todos en la conservación de los bienes de la institución. Las acciones preventivas son evaluadas e incorporadas al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y su ejecución es reportada a través de los Informes Trimestrales.	
--	--	--

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). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión	EVIDENCIAS: • POA DA 2019 y 2020 • Plan de Mantenimiento 2019 y 2020 • Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales • Informes Trimestrales DA • Formularios de Inspección • Presentación Plan Mantenimiento • Boletín difusión Plan Mantenimiento El CNSS garantiza la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Parqueo para vehículos y motores. Rampas para personas con discapacidad física, detectores de metales, y dos ascensores. Además, una recepción donde se registran los visitantes. Para sub-sanar las limitaciones de espacios para parqueos de vehículos, la Gerencia General del CNSS ha contratado el alquiler de espacios con un proveedor ubicado frente a la Torre. EVIDENCIAS: • Fotos Torre SS • Contrato alquiler parqueos Los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del “Sistema de Administración de	La institución no cuenta con suficiente parqueos para ciudadanos/clientes
---	---	--

directa o la subcontratación.	Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01. Este sistema permite contar con una base de datos actualizada, la cual es monitoreada por el Órgano Rector (Digecog). Hemos desarrollado instrumentos de control como los formularios de movimientos de activos, el manual de políticas y procedimientos de la Sección de Almacén y Suministros, los arqueos e informes de resultados y los informes trimestrales. Periódicamente se realiza verificación física de los activos fijos, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano. Los descargos de bienes en desuso, son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas. EVIDENCIAS: • Formulario de movimiento de activo fijo • Informe resultados de Levantamiento de Activo Fijo y fotos • Solicitud Descargo a Bienes Nacionales • Fotos descargos • Manual de Procedimientos Sección Almacén y Suministros. CNSS	
--------------------------------------	--	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Contamos con salones de reuniones dotados de equipos audiovisuales, los cuales son facilitados a las otras instituciones del SDSS que ocupan la Torre de SS, en caso de requerirlo. EVIDENCIAS: • Solicitud de salón • Fotos reuniones	
---	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	La institución tiene identificado en su Plan Operativo Anual los procesos claves los cuales ha documentado a través de las normativas internas correspondientes. Estas normativas son actualizadas de forma continua. Contamos con un mapa de procesos que permite establecer la línea de producción. EVIDENCIAS: • Manual de Políticas y Procedimientos • Manual de Organización y Funciones • Mapa de Procesos	

2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Los manuales de políticas y procedimientos están descritos y mapeados. Igualmente contienen la identificación de los cargos responsables de cada etapa del proceso. EVIDENCIAS: • Manual de Políticas y Procedimientos • Manual de Organización y Funciones • Manual de Cargos • Mapa de Procesos	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Contamos con una matriz de riesgos que luego de evaluar cada proceso ha identificado los factores críticos de éxitos o fracaso. EVIDENCIAS: • Matriz de riesgos de la NOBACI • POA 2020	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Las metas contempladas en el Plan Operativo del CNSS están alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema Dominicano de Seguridad Social. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico del SDSS 2014-2020 • Plan Operativo del CNSS 2020	

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). 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.	• Manuales de Políticas y Procedimientos • Mapa de Procesos Al momento de revisar y adecuar los procesos, es política institucional involucrar a los grupos de interés, tanto internos como externos. Por ejemplo: en la actualización de los procesos se involucra a todo el personal responsable. La satisfacción con el servicio por parte de los usuarios externos se mide a través de los buzones de sugerencias y encuestas directas cuyos resultados son tomados en cuenta al momento de introducir mejoras en los procedimientos establecidos. EVIDENCIAS: • Encuesta empleados RS • Buzones de sugerencia (interno y externo) • Encuesta a usuarios del Convenio con España • Informes de resultados de encuestas • Minutas de reuniones de actualización manuales de políticas y procedimientos El Plan Operativo Anual se elabora en función de los objetivos estratégicos debidamente priorizados con los recursos económicos asignados. EVIDENCIAS: • POA 2020-costeado	
---	---	--

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Todos los procesos han sido diseñados apegados a las normativas legales que lo rigen y se actualizan de manera inmediata cuando la misma lo demanda. EVIDENCIAS: • Manual de Políticas y Procedimientos del Almacén y Suministro adecuado al Manual de Administración de Bienes Muebles y Inmuebles de DIGECOG • Manual de Políticas y Procedimientos de Compras y Contrataciones adecuado a Ley 340-06 y su Reglamento de aplicación	
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.).	Nuestros objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano. EVIDENCIAS: • Dispensa Carta Compromiso • Indicadores por área • Resultados de medición SISMAP • Resultados de medición NOBACI • Acuerdo Desempeño Institucional	
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). 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.	El CNSS implementa la innovación de los procesos apoyados en el continuo Benchlearning, tanto nacional e internacional, tomando en cuenta los	No se evidencia el monitoreo ni la evaluación de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización

	obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. Producto de este intercambio, en el año 2017 el programa educativo en línea “Seguridad Social para todos”, del cual República Dominicana es piloto para América Latina. Este esfuerzo, impulsado por la Gerencia General del CNSS, es el resultado del trabajo en equipo con el Centro Interamericano de Estudios Sociales (CIESS). De igual manera la ampliación de los diplomados en Seguridad Social que vienen realizándose con el apoyo del INFOTEP y que han formado ya más de 2 mil funcionarios, tomadores de decisión, empleados de la Seguridad Social, periodistas, entre otros importantes roles que tienen incidencia en el funcionamiento del Sistema. El acceso en línea a este diplomado permitirá masificar el conocimiento en los principios de la Seguridad Social, la Ley 87-01 y su aplicación; y crear una “Cultura en Seguridad Social”, que será garantía de la permanencia y mejora gradual del Sistema. EVIDENCIA: • Lanzamiento curso virtual “Seguridad Social para Todos • Acuerdo de colaboración CNSS-CIESS • Estadísticas Cursos INFOTEP 2019, 2020	
--	--	--

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.	El CNSS tiene identificado los servicios esenciales e identificados los grupos de interés a quienes van dirigidos. Así mismo hemos definido el procedimiento, horario y tiempo de realización de los mismos. Esta información se encuentra publicada en el observatorio de servicios de nuestro portal web. La institución vela porque toda la información este accesible y actualizada para que nuestros ciudadanos/cliente se mantenga informados sobre los cambios. Este objetivo se cumple a través del monitoreo permanente que realiza la OAI y el CAMWEB. EVIDENCIAS: • Cuadro de los servicios ofrece CNSS • Imagen observatorio servicios • Imagen servicios Transparencia	
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.).	Mantenemos involucrados a los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios. Se realizan encuestas periódicas y contamos con buzones de sugerencias, que son la base para la retroalimentación de nuestros grupos focales, que nos permite conocer su opinión sobre nuestros servicios. EVIDENCIAS: • Buzón Sugerencias	

	• Encuesta satisfacción Servicios convenios SS España • Informe trimestral de OAI • Imagen de Servicios página web	
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.	La institución cuenta con un procedimiento para la gestión de reclamaciones y/o sugerencias. Las cuales son procesadas y presentadas a través de informes que elabora el oficial de ética, para los casos de los buzones y los cuales son enviados a las áreas responsables de aplicar las mejoras o dar las repuestas correspondientes. Nos mantenemos en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de procesos de intercambio de información para satisfacer necesidades y requerimientos del sector. EVIDENCIAS: • Encuesta Satisfacción Servicios Convenios • Informe trimestral OAI	
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.	Aseguramos el involucramiento de los ciudadanos clientes, mediante las encuestas y buzones de sugerencias. Tenemos una dispensa de carta compromiso, ya que por nuestros objetivos misionales no calificamos para ella. EVIDENCIAS: • Dispensa Carta Compromiso MAP • Encuesta Satisfacción de Servicios	

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.	El CNSS, involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos mediante consultas, solicitud de información y sugerencias, a través del portal de transparencia y la encuesta de servicios del convenio RD-España. EVIDENCIAS: • Imagen servicios ofrecidos página web • Imagen Portal de Transparencia • Informe Encuesta Satisfacción de Servicios • Informe OAI	
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.	La institución se asegura que la información este accesible con el objetivo de que el ciudadano/cliente se mantenga informado sobre los cambios. Estas informaciones se suben a la página web y se asiste a los ciudadanos a través de la OAI, cumpliendo con los indicadores de la DIG. EVIDENCIAS: • Imagen portal Transparencia	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	El CNSS promueve y facilita las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación. El Horarios establecidos para atención al público y los documentos se cargan a la web en formato PDF. EVIDENCIAS: • Página web • Portal Transparencia	

	• Intranet • Recepción de información visitantes • Memoria Anual • Boletines • Revistas • Informe Digital • Correos Electrónicos • Diplomados Seguridad Social	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con un procedimiento para la gestión de reclamaciones y dar respuestas oportunas a las quejas recibidas. A través de las encuesta y buzones instalados en lugares visibles. EVIDENCIAS: • Política de Buzones de quejas, denuncias y Sugerencias • Informes Buzón de sugerencias • Informes encuestas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El CNSS tiene identificados la cadena de servicios a la que pertenece. EVIDENCIAS: • Mapa de procesos • Imagen de servicios portal web • Imagen de servicios a empleados intranet • Manual de inducción	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El CNSS se mantiene en coordinación constante con las instancias del sistema y	

	demás instituciones relacionadas a través de procesos para satisfacer necesidades y requerimientos del sector. EVIDENCIAS: • Convenios capacitación INFOTEP • Convenios internaciones CIESS OISS, SISSCA. • Trabajos de Colaboración SISALRIL, SIPEN, DIDA, UNIPAGO. • OPTIC	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Contamos con un sistema compartido con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa. EVIDENCIAS: • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento de contratos. • SASP-MAP Modulo de Nomina • Sistema de Compra y Contrataciones Publicas • Sistema de Activos Fijos • Sistema General de Archivo.	
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.	Desarrollamos un conjunto de acciones dirigidas a obtener una mejor coordinación implementada la mejora continua en los servicios y procesos de la organización, alineados al Plan estratégico. Contamos con la asesoría del MAP como órgano rector del modelo de calidad en el sector público.	

	EVIDENCIAS: • Acuerdo UNIPAGO	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El CNSS aplico mejoras al proceso de evaluación y dictamen del Grado de Discapacidad, con el apoyo de UNIPAGO trabajando la interacción con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Otros de los instrumentos que hemos utilizado para introducir mejoras a nuestros servicios y procesos ha sido el intercambio de buenas prácticas (Benchmarking/Benchlearning) con instituciones públicas y privadas, dentro de las que se encuentran SISALRIL, DGII, TSS. ARL y el Banco Popular Dominicano. Las comisiones interinstitucionales y los comités multidisciplinarios con los que contamos facilitan la búsqueda de soluciones y mejora continua. EVIDENCIAS: • SIGEBEN • Benchmarking Sistema Archivo • Benchmarking sistema Activos fijos • Charla una empresa con Valor Social-BPD • Benchlearning ARL Sistema servicios • Comisiones Interinstitucionales.	
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.	El CNSS crea incentivos y condiciones para que se compartan procesos de mejora inter-organizaciones entre las diferentes áreas. Realizo varios Benchmarking compartiendo	

	mejores prácticas para conocer de nuestra experiencia en el Sistema Institucional de Archivo del CNSS y nuestro sistema de Activos Fijos. También el CNSS tiene Comisiones de trabajo Interinstitucionales y comités de trabajo multidisciplinario enfocados en la búsqueda de soluciones y en la mejora continua. EVIDENCIAS: • Benchmarking con las Direcciones y áreas internas del Sistema General Archivo • Comité Calidad • Comité de Ética • Comité Cam web • Comité TIC • Comité Transparencia • Comité de Compras • Comité actividades fin de año.	
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).	A lo interno, la Gerencia General del CNSS ha creado una cultura para trabajar la gestión de procesos de manera transversal y horizontal en toda la organización, mediante reuniones con equipos interdisciplinarios, compartiendo los proyectos y su ejecución con las áreas interesadas. EVIDENCIAS: • Mapa de proceso • Estructura Organizacional • Creación de comités interdisciplinarios;	

	• Lista de asistencia socialización de las actividades y proyectos	
--	--	--

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
I. 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).	La imagen del CNSS es percibida por los grupos de interés como una institución comprometida con fortalecer el SDSS y que actúa con apego a la legalidad y la transparencia. Contamos con instrumentos para medir la percepción de nuestros clientes internos y externos, como son encuestas, buzones de sugerencias y la Oficina de Acceso a la Información. Las sugerencias y reclamaciones que se recogen de nuestros buzones periódicamente son procesadas por el oficial de ética/Comité de Ética, quienes elaboran un informe que es distribuido entre las áreas competentes, estableciendo un periodo de 15 días para dar respuesta.	

	Durante el periodo enero 2019 a octubre 2020, se recolectaron y tramitaron un total de 61 sugerencias, lo cual refleja un uso satisfactorio de los buzones. Se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España a través de una encuesta de satisfacción. Los resultados de la última medición realizada demuestran la alta satisfacción en la calidad de estos servicios. La percepción de la organización por parte de sus colaboradores y sus ejecutorias, son medidas a través de encuestas de clima organizacional. Los resultados arrojados, por la medición aplicada en el 2019, confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus colaboradores y que le ha hecho merecedor de los más altos reconocimientos. EVIDENCIAS: • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019 y 2020. • Encuesta de Clima Organizacional • Encuesta Comisión de Ética. • Encuesta impacto de las actividades programadas responsabilidad social	
--	--	--

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Los ciudadanos clientes la institución lo involucra en los procesos de trabajo y planes de mejoras a través del convenio Seguridad Social España – RD y los buzones de sugerencias y quejas. EVIDENCIAS: • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019 y 2020. • Informes Buzón sugerencias	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La Ley 87-01 en su artículo 23 contempla la participación de todos los sectores al momento de emitir las resoluciones que emanan de las reuniones del CNSS. La institución cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad, la ubicación es buena, todos los servicios son gratuitos y los horarios están definidos. Contamos con alarmas de evacuación, salidas de emergencia, extintores y cámaras de vigilancia. EVIDENCIAS: • Imagen de Rampas acceso personas discapacidad • Imagen alarmas • Imagen salidas emergencias • Imagen Extintores • Imagen Cámaras Vigilancias.	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	El CNSS cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), página web y varios Comités que ayudan a la toma de decisiones. Además, se cuenta con procedimientos y normativas específicas en cada ámbito de actuación. Los resultados obtenidos por la institución en materia de transparencia e innovación la han hecho merecedora de alcanzar una calificación de 100% y de recibir tres certificaciones NORTIC. EVIDENCIAS: • Evaluación Sub-portal Transparencia DIGEIG • Certificación NORTIC • Imagen SISMAP Oct 2020 • NOBACI	
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.).	Las cifras que arrojan la medición de metas presidenciales a noviembre 2020 nos colocan en un 96.04 % en el SISMAP y un 85.68 % en las NOBACI, evidenciando el fiel cumplimiento de los indicadores de procesos que establecen la Ley 41-08 y las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República. EVIDENCIAS: • Imagen medición metas presidenciales	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Se percibe según resultados aplicados a los usuarios una buena diferenciación de los servicios.	

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	EVIDENCIAS: • Encuesta Satisfacción Convenio Bilateral España. Informaciones publicadas en la página web, revistas, boletines, entrevistas, memorias, etc, y tenemos nuestra mascota institucional, llamada Consejito. Además, estamos certificados con la Nortic A3. EVIDENCIAS: • Publicaciones de las informaciones presentada como datos abiertos. • Imagen Mascota Institucional A través de la encuesta de la OAI los clientes/ciudadanos certifican la recepción de la información remitida a través de los diferentes medios. EVIDENCIAS: • Encuesta OAI de medición de servicios. La frecuencia de encuestas de opinión se aplica semestralmente a los usuarios del Convenio de Seguridad Social con España y dos (2) al año al personal interno sobre la Ética. EVIDENCIAS: • Informe de la Encuesta Buena evaluación de las informaciones de la página web, por otras instituciones, como la Dirección de Ética e Integridad	
--	--	--

	Gubernamental (DIGEIG) y la encuesta de satisfacción. EVIDENCIAS: - Informe de la Encuesta - Certificación de la DIGEIG	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas.	De manera permanente involucramos todos los grupos de interés en la evaluación de los servicios, así como las mejoras a aplicar a los mismos. EVIDENCIAS: Resultado Encuesta satisfacción usuarios convenios RD-España A través del buzón de sugerencias se reciben las inquietudes y comentarios de nuestro público interno y externo las cuales son monitoreadas periódicamente para dar respuesta. Las observaciones realizadas por los miembros del CNSS, son incorporadas en las Actas que se elaboran al final de cada sesión. La institución realiza procesos de consultas públicas para evaluar las observaciones y sugerencias del público en general, al momento revisar y actualizar cualquier	

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	ya que en el mismo está definido como un ente multisectorial La composición de su capital humano refleja el cumplimiento de esta política tal como se muestra a continuación: 65% Femenino y 35 Masculino. Así mismo contamos con el Programa de Igualdad de Oportunidades el cual ofrece las posibilidades de inserción laboral, eliminar la discriminación y la estigmatización, así como construir un modelo de inclusión laboral que mejore las capacidades de empleo para las personas con limitaciones auditivas, visuales, físicas y cognitivas del país, al tiempo que favorezca la productividad y refleje la responsabilidad social de nuestra institución. EVIDENCIAS: • Programa Igualdad de Oportunidades • Composición Nomina Empleados 2020 • Ley 87-01 Artículo 23 Se realizó un encuentro con todos los actores del Convenio de Seguridad Social suscrito entre Rep. Dom. y España. EVIDENCIAS: • Fotos Encuentro	
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Las oficinas administrativas de la Gerencia General del CNSS, laboran en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. La atención a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, se realiza de manera telefónica de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., y de manera presencial de lunes a miércoles en horario de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. EVIDENCIAS: • Publicación horarios servicios página web El tiempo de espera en los servicios que ofrece el Convenio con España máximo es de 20 minutos. En cuanto a los servicios que ofrece la OAI y las CMNyR están debidamente establecidos en las normativas que lo regulan y cumplimos fielmente con estos plazos. EVIDENCIAS: • Informe Encuesta usuarios OAI Los servicios que ofrece el CNSS son totalmente gratuitos, los mismos se ofrecen vía portal web y presencial. Excepto la venta de libros la cual tiene un costo mínimo. EVIDENCIAS: • Imagen Servicios Portal web	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios que ofrecemos, está disponible en la Página web. EVIDENCIAS: • Imagen Servicios Portal web	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con varios canales de información, tales como: Presenciales, telefónicos y correos electrónicos, portal Web, redes sociales. Además, a través de Informes. Publicaciones, entrevistas, Memorias Anuales, Boletines, Foros, Portal institucional. Servicios oficinas OAI, Convenio RD-España y los que se dan a través de las CMNyR. Medimos su eficacia a través de las encuestas de satisfacción, así como las evidencias en boletines de otras instituciones que utilizan las informaciones que publicamos como base. EVIDENCIAS: • Portal web, sección Transparencia, resoluciones y reglamentos • Redes Sociales • Revistas • Boletines • Memoria	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones están fundamentadas en resoluciones y normativas del CNSS y, además, en las disposiciones legales vigentes sobre la materia, las cuales están disponibles en la página web del CNSS. EVIDENCIAS: • Portal web, sección Transparencia, resoluciones y reglamentos • Revistas • Boletines • Memoria	N/A
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Los objetivos de rendimiento de la organización, están contenidos en los Informes de seguimiento y monitoreo al POA, los cuales son publicados periódicamente en la página web del CNSS. EVIDENCIAS: • Informes de seguimiento POA • Monitoreo POA	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Mantenimiento constante de actualizaciones de las informaciones de la página web del CNSS. EVIDENCIAS: • Boletines y publicaciones en general. • Reuniones internas de las áreas. • Reuniones e informes CAMWEB • Informes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	El tiempo de procesamiento de las quejas recogidas en los buzones de sugerencias y las encuestas aplicadas es de aproximadamente quince (15) días. EVIDENCIAS: • Informes Buzón de Sugerencias	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	El número de expedientes devueltos dentro de los servicios de evaluación y calificación de la discapacidad se ha reducido notablemente a partir de la incorporación de la herramienta automatizada SIGEBEN. EVIDENCIAS: • Reportes estadísticos de expedientes evaluados y dictaminados	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Cumplimos con los tiempos establecidos en Ley 200-04, de Libre Acceso a la Información. EVIDENCIAS: • Cumplimiento de estándares del portal transparencia	

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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España a través de una encuesta de satisfacción. Los resultados de la última medición realizada demuestran la alta satisfacción en la calidad de estos servicios EVIDENCIAS: • Encuesta Satisfacción usuarios convenios España La institución se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores. Organizamos talleres y dinámicas grupales en procura de empoderar a nuestros colaboradores con la misión, visión y valores. EVIDENCIAS: • Material de las sesiones de elaboración Plan Estratégico • Fotos • Relación participantes	

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. EVIDENCIAS: • Encuesta de Clima Organizacional • Buzón de Sugerencia • Encuestas • Comité de Calidad • Comité de Ética • Comité TIC • Comité CAM Web • Comité Transparencia • Comités para proyectos • Reuniones de Directores	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	El personal del CNSS tiene pleno conocimiento del comportamiento y compromiso ético, ya que promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional, código del servidor público, código de ética de proveedores y los valores institucionales. Los resultados de la percepción de los colaboradores hacia la institución, arrojan que perciben el CNSS como una institución austera y comprometida con el combate a la corrupción habiendo alcanzado en este factor un 97% lo que indica que la institución tiene una gestión éticamente responsable y que existen procedimientos claros y precisos para una gestión transparente. EVIDENCIAS:	

	Durante el periodo enero-junio 2018, se realizaron 12 actividades contempladas en el Plan de Trabajo. A continuación, detalle: • Charla sobre “Lactancia Materna”. • Benchmarking Experiencias en RS. • Campaña Promoción Cultura RS. • Posicionar CNSS como institución socialmente responsable a través de redes sociales y otros medios digitales. • Charla sobre “Alimentación Sana”. • Caminata por la salud. • Implementación programa “Juntos Podemos”. Donación Hogar Ángeles Felices. • Participar en evento cultural. Exposición sobre el agua, Embajada de Francia. • Promoción uso buzones sugerencias para aportes al Plan de RS. • Sustitución luminarias y aires acondicionados por unidades de bajo consumo. • Participación en jornada de reforestación. • Charla sobre “Educación Ambiental”. El impacto del Programa de Responsabilidad Social del CNSS es medido a través de encuestas. El último sondeo realizado arrojó que el 91% de los encuestados conoce el objetivo del PRS y el 75% respondió que las actividades desarrolladas han impactado en su vida laboral o personal.	
--	---	--

	Para el 2019 el Programa de Responsabilidad Social del CNSS, incluyo charlas de concientización en cuanto a la Sana Alimentación, promoción y prevención de la salud, jornada de vacunación, jornada de reforestación, etc. Todas las actividades están en el programa de RS 2019, así como evidencias de las mismas en la Memoria Anual 2019. Para el 2020 realizamos un PRS el cual a causa de la pandemia no se pudo realizar en su totalidad. EVIDENCIAS: • Res Admr. No.007-2017, Crea Comité de RS • Res. Admr. No. 011-2017 aprueba Plan Responsabilidad Social CNSS • Cronograma de Trabajo • Encuesta impacto actividades PRS • Programa de RS 2019 • Memorias Anual PRS 2019 • Programa de RS 2020	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	La Máxima autoridad, así como las Direcciones, dirigen, organizan y asignan recursos, transmitiendo de manera clara los objetivos, traducándose en los resultados alcanzados en el POA a nivel general, que alcanzo 99.6% al cierre del año 2019. EVIDENCIAS:	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	instrumento objetivo y que les permite expresar su acuerdo o desacuerdo con el resultado del mismo. La percepción de los colaboradores del reparto de tareas y sistema de evaluación es de 85.8%, según datos arrojado por los empleados que participaron en la Encuesta de Clima Organizacional. En la Encuesta de clima Organizacional correspondiente al 2019, obtuvimos un 93% en Enfoque a Resultados y Objetividad, lo que evidencia que la buena distribución de las tareas y el sistema de Evaluación. En el 2019 se actualizó el Manual de Cargos al Sistema de competencias (homologado por el MAP) y se elaboraron y evaluaron los acuerdos de desempeño, obteniendo excelentes resultados en todas las áreas. EVIDENCIAS: • Plan Estratégico 2014-2018; • Plan Operativo Anual; • Evaluaciones del Desempeño • Informe Encuesta de Clima Organizacional • Informe final Acuerdos de Desempeño 2019 El Manual de Inducción del CNSS, actualizado en el 2018, incluye un renglón para el reconocimiento individual y de equipo, entre los cuales tenemos: Bono de Desempeño, Bono por antigüedad, Medalla al Mérito.	
---	--	--

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La percepción de nuestros colaboradores sobre la premiación y reconocimiento con que el equipo es reconocido es buena. Alcanzando un porcentaje de 96% el factor de Liderazgo según la encuesta de Clima Organizacional. EVIDENCIAS: • Informe Encuesta Clima Organizacional • Normativa sobre incentivos por Desempeño Laboral • Manual de Inducción y Plan de Compensación y beneficios • Copia Reconocimientos Hemos asumido una cultura de calidad a lo interno de la organización, la cual facilita la participación de todos los colaboradores en los procesos de mejora. El proceso de elaboración de la documentación relativa a nuestra postulación para el premio de la calidad 2018, ha sido un ejercicio que nos ha permitido implementar procesos innovadores y de cambio en toda la institución. La institución se ha mantenido innovando y realizando mejoras a los diferentes procesos con la participación activa de todas las áreas. EVIDENCIAS: • Lista participación y Fotos reuniones de Trabajo CAF • Actualización de Manuales de Políticas y Procedimientos	
---	--	--

	• Automatización de Procesos SIGEBEN	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Los manuales de organización y funciones establecen claramente las responsabilidades de cada área, reduciendo el impacto de los conflictos que se presentan en las relaciones laborales. Las relaciones interdepartamentales son fortalecidas a través de la colaboración y el trabajo en equipo. El factor de “Identidad organizacional y valores” 80%, refleja que nuestros colaboradores tienen sentido de pertenencia y se identifica completamente con los valores institucionales. Este mismo factor en el 2019 Obtuvo una valoración de 96% lo que refleja en parte una mejora significativa en el ambiente de trabajo. EVIDENCIAS: • Encuesta de Encuesta de Clima Organizacional Clima Laboral mayo 2017 • Informe de Encuesta de Clima Organizacional • Encuesta de Encuesta de Clima Organizacional Clima Laboral mayo 2019	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	• Pago de Parqueos para todos los empleados sin discriminar categoría. • Subsidio Escolar • Subsidio de Almuerzo • Pago de suplencias El Consejo Nacional de Seguridad Social, está ubicado geográficamente en una vía de fácil acceso para los empleados y ciudadanos/clientes. El edificio está debidamente climatizado, tiene ascensores, escaleras de emergencias, mobiliarios y equipos adecuados, salones con medios audiovisuales y computadores para el puesto de trabajo que lo requiera. El personal tiene la percepción de que las condiciones ambientales de trabajo son las adecuadas. EVIDENCIAS: • Fotos espacios • Encuesta Clima Organizacional	La institución no cuenta con suficiente parqueos para personal, ni ciudadanos/clientes
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias. EVIDENCIAS: • Plan de Capacitación	

2. Motivación y empoderamiento.	La institución realiza actividades de motivación como son las fiestas de fin de año, día de las madres, día de la amistad, otorgamiento tarde libre de cumpleaños. Promueve el empoderamiento de sus colaboradores con acciones sociales a través de la puesta en marcha del Programa de Responsabilidad Social del CNSS. EVIDENCIAS: • Actividades Responsabilidad Social • Actividades Semana Seguridad Social • Actividades para todos los colaboradores • Actividad de integración del Personal	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La institución favorece el acceso a la formación y capacitación a través de diferentes instituciones estatales y privadas, dando oportunidad a todos de desarrollar sus competencias en relación a los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores. EVIDENCIAS: • POA Ejecutado 2019 • Plan Capacitación 2019 y 2020	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o	El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con mecanismo que establece	

enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	claramente, el procedimiento de absentismo, rotación y de permisos, licencias por enfermedades, conforme lo establece el reglamento 523-09 de Relaciones laborales de Función Pública; La Dirección de RRHH, diariamente lleva control de la asistencia y puntualidad y envía reporte mensual a los supervisores. Dicho informe se toma en cuenta para el proceso de evaluación, dependiendo de la cantidad de ausencia o tardanzas en un semestre. Se cuenta con estadísticas individuales para aplicar las sanciones cuando hubiere infracción. Este 2020 debido a la Pandemia del Covid-19, en el país, se desarrolló un mecanismo de trabajo a distancia y semi presencial, lo que nos ha dificultado el registro diario de las asistencias. EVIDENCIAS: • Sistema de registro de asistencia; • Planilla Vacaciones, • Índice de Absentismo 2019 • Índice Rotación 2019 • Foto Biométrico • Informe asistencia semestral • Formulario Evaluación desempeño	
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).	El Consejo Nacional de Seguridad Social realizo en mayo 2019 la Encuesta de Clima Organización, alcanzando una alta participación de los colaboradores. Los factores que más alto índice alcanzaron	

	fueron: Colaboración y Trabajo en Equipo 98.37%, Liderazgo y Participación 96%, Identidad con la Institución y Valores 96%, Austeridad y Combate a la Corrupción 97% y el Uso de la Tecnología 82%. Estos resultados confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus colaboradores y que la ha hecho merecedor de los más altos reconocimientos La aplicación de la encuesta nos permitió identificar los puntos fuertes y débiles, lo que facilita canalizar los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos institucionales El respaldo que mostró la Gerencia General y el personal directivo para facilitar la aplicación de la encuesta refleja el alto grado de compromiso con la aplicación de las buenas prácticas en la Institución, alcanzando un 95% de participación. EVIDENCIAS: • Encuesta Clima Organizacional • Informe de la Encuesta • Lista Participación Taller • Lista Participación actividades • Avances Plan de Acción • Plan Acción 2019 • Correos • Fotos	
--	---	--

3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Sistema de Desempeño Laboral, que evalúa factores de rendimiento basado en productividad con puntuación 60%, Régimen Ético y Disciplinario con un 20% y el restante 20% valora características personales, conductuales y pericia. A partir del 2019 implementamos la evaluación a través de los acuerdos de desempeños, los cuales fueron elaborados y evaluados por todas las áreas de la institución. adecuándonos a este modelo de evaluación utilizando la puntuación de 55 y 65 dependiente el grupo ocupacional. Adicional a este se evaluaron también el cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, así como las características personales. EVIDENCIAS: • Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral • Informe de resultados de evaluación • Formularios de Evaluación por grupos ocupacional • Acuerdos de Desempeño 2019 • Informe Resultados Evaluación 2019	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora. En la recién encuesta aplicada el porcentaje de sugerencias superó el de las quejas en más de un 60%, lo que demuestra el interés de los colaboradores en aportar a la búsqueda de soluciones y mejoras.	

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	EVIDENCIAS: • Lista participantes reuniones POA • Memoria Institucional • Resultados Encuesta Clima Organizacional • Correos Colectivos • Reportes de Buzón sugerencias. Los colaboradores del CNSS perciben un alto nivel de acceso al uso de la tecnología tal como lo demuestran los resultados de la encuesta de clima laboral aplica recientemente en la institución, donde este renglón alcanzo un 82%. EVIDENCIAS: • Resultados Encuesta Clima Organizacional • Inventario activo fijo TIC • Programas TIC • Capacitaciones	
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).	La institución cuenta con un plan de capacitación, el cual es actualizado anualmente en función de las necesidades detectadas, durante el período enero-diciembre 2019, fueron realizadas 30 actividades de capacitación, dando cumplimiento a lo planificado, logrando una participación por encima de un 95% de la planilla de colaboradores. Es importante destacar que estas actividades fueron desarrolladas con una inversión mínima	

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.).	de presupuesto ya que la mayoría fueron ejecutadas con el apoyo de las instituciones gubernamentales que trabajan este tema, INAP, CAGEFI, INFOTEP y MAP. El personal participa de manera activa y alta asistencia a las formaciones cuando son convocados. EVIDENCIAS: • Plan de Capacitación Ejecutado • POA Comisión Ética • Plan RS • Lista de Participación • Pagos de Cursos, Becas • Informe resultados de Capacitación 2019 • Plan de Capacitación 2020 La institución mide la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes mediante encuestas, donde refleja que la formación brindada a nuestros colaboradores en la gestión de atención al ciudadano es satisfactoria, tal como lo demuestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios que se ofrecen a través del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. EVIDENCIAS: • Encuesta Convenio Internacional • Encuesta OAI • Reporte Buzón de Sugerencia	
---	--	--

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El Manual de Inducción del CNSS, actualizado en el 2018, incluye un renglón para el reconocimiento individual y de equipo, entre los cuales tenemos: Bono de Desempeño, Bono por antigüedad, Medalla al Mérito y otros. El reconocimiento individual se realiza anual a través de la evaluación de desempeño. Para la implementación del reconocimiento de los equipos de trabajo este renglón ha sido incluido en la nueva versión del manual de inducción. La antigüedad en el servicio en el Estado es reconocida con la medalla al mérito que es otorgada por el Ministerio de Administración Publica una vez al año. El PRS del CNSS contempla el reconocimiento individual por la participación de sus colaboradores en las actividades que realizan. En mayo del 2019 en la semana de la Seguridad Social se realizaron reconocimientos a los empleados con más de 15 años en la institución, por su dedicación y fidelidad. EVIDENCIAS: • Bono por desempeño • Bono por Antigüedad • Medalla Al Merito • Reconocimiento Madre Especial • Reconocimientos Empleados con más de 15 años. •	El Plan de Beneficios, es de recién elaboración por lo que no se registra reconocimientos por equipos
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Durante el 2019, en la institución no se reportaron conflictos de intereses, a través del Oficial de ética, ni en los buzones.	

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	EVIDENCIAS: • Informe Buzón Sugerencias • Informes Comité de Ética 2019. La institución cuenta con un Programa de responsabilidad Social, que contempla un acápite de participación voluntaria de los colaboradores en actividades de PRS. En el 2019 los empleados del CNSS participaron en las diferentes actividades realizadas por el Comité de Responsabilidad Social, entre las que podemos mencionar: donativos al Hogar Angeles Felices, jornadas de reforestación, etc. EVIDENCIAS: • Boletín Interno • Invitación Participación voluntaria. • Fotos	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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
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	El CNSS emite resoluciones que van en beneficio de la sociedad, ya que a través de las decisiones que toma, impactan de manera positiva en la población reduciendo los gastos de salud y la protección necesaria de los	

desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	servicios básicos en pensiones y riesgos laborales. El Consejo Nacional de Seguridad Social ha venido dando pasos concretos para instaurar una cultura de Responsabilidad Social en la institución. Para tales fines, desarrolló e implementó un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la preservación del medio ambiente y la participación en actividades culturales y sociales en beneficio de los integrantes de la entidad y de la sociedad en su conjunto. La RS es un elemento transversal en el plan estratégico de la entidad. Este programa cuenta con un Plan de trabajo que abarca las cuatro líneas de acción y tres instrumentos de seguimiento. Durante el 2019, se realizaron acciones formativas para la promoción de la salud y prevención de enfermedades. EVIDENCIAS: • Convocatoria y lista participación Educación Ambiental • Exposición fotografía Embajada de Francia sobre uso de agua. • Lista y foto Charla Sobre Riesgo • Campaña donación Sangre. • Siembra arboles • Caminata • Comparta tiendo buenas prácticas - Una empresa con valor	
---	---	--

residuos potencialmente tóxicos, etc.). 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, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	EVIDENCIAS: Fotos Bombillas bajo consumo Hemos incorporado en los contratos de adquisición de bienes y servicios cláusulas que motivan a nuestros proveedores a que nos presenten materiales que cumpla con los requerimientos de protección al medio ambiente. EVIDENCIAS: • Copia Contratos proveedores El CNSS tiene representantes de los 3 sectores principales del país (gobierno, laboral, empresarial), así como de las asociaciones y grupos profesionales, que influyen en la toma de decisiones e impactan a nivel nacional. EVIDENCIAS: • Lista Miembros CNSS Contamos con una Oficina de Acceso a la Información (OAI). Página Web con toda la información relacionada con el CNSS. Creación de la Comisión de Actualización del Portal Web. Código de Ética institucional y para proveedores, así como un comité de ética institucional. EVIDENCIAS: • Print screen portal web • Código Ética Institucional y para proveedores • Juramentación comité Ética	
--	--	--

8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Respaldamos la celebración de actividades que realiza el gobierno dominicano tendentes a promover los símbolos patrios, a través de la participación de nuestros colaboradores en las actividades que celebra la Comisión Nacional de Efemérides Patrias, donación de material promocional y la colocación de bajantes alusivos al tema. Igualmente nos incorporamos a las campañas que promueven la prevención del cáncer, autismo y otros temas que impactan en la sociedad. EVIDENCIAS: • Donación • Participación Acto a la bandera • Participación Ofrenda Floral • Fotos campana prevenir cáncer • Fotos Campaña sensibilización autismo • Actividad de Sensibilización sobre la donación de órganos.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Las actividades que se realizan son promovidas a través de los medios físicos y digitales con los que contamos: web, revistas, boletines, redes sociales e intranet. EVIDENCIAS: • Print screen Portal Wb, • Intranet • Revistas • Boletines CNSS. • Redes Sociales	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	En la organización velamos por preservar y mantener los recursos naturales y proteger el medio ambiente. Esto se evidencia en: en la implementación de normativas que regulan el manejo de los residuos sólidos, la adquisición de materiales biodegradables y las condiciones de apego a la preservación del medio ambiente que requerimos a nuestros proveedores. Contamos con un plan de mantenimiento preventivo que entre otros tiene como objetivo la reducción del consumo de agua y energía eléctrica Hacemos un monitoreo permanente a las maquinarias instaladas en nuestros locales para evitar consumos innecesarios de energía y gas. EVIDENCIAS: • Normativa residuos sólidos • Fotos Materiales biodegradables • Plan Mantenimiento preventivo • Formulario Monitoreo El CNSS es un órgano multisectorial en el que participan los principales sectores de la sociedad dominicana: gobierno, laboral, sindical y gremios de salud. La calidad de las relaciones con estos grupos de interés se manifiesta a través de las decisiones consensuadas que emanan de esta entidad.	

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La calidad de las relaciones del CNSS es altamente valorada por sus grupos de interés, quedando evidenciado en los resultados de los sondeos realizados periódicamente a los colaboradores, usuarios del Convenio con España y de los servicios de evaluación de la discapacidad. La interrelación con los órganos rectores del Estado dominicano se desarrolla bajo un clima de cooperación y respeto, ya que en el CNSS se cumple con las directrices que emanan de estas instituciones. Este cumplimiento queda evidenciado en los altos índices que alcanzamos en los indicadores de las metas presidenciales: implementación portal de compras, SIGEF, NOBACI, TRE, SASP, SIAB, SIA y otros EVIDENCIAS: • Tablero SIGOB • Resultados Encuesta Convenio España • Servicios Evaluación Discapacidad • Cantidad de Resoluciones • Fotos reuniones CNSS El CNSS ha establecido la publicación de todas las resoluciones que se emiten. En virtud de que los temas que manejamos son de interés nacional, recibimos una amplia cobertura de los medios de comunicación, reflejados en el lugar privilegiados que nos otorgan al momento de difundir las noticias relevantes en materia de seguridad social.	
---	--	--

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	EVIDENCIAS: • Fotos primera planas cobertura de medios de comunicación a los temas SDSS La Gerencia General del CNSS ha brindado apoyo económico a personas en situación de desventaja, principalmente en temas relacionados con la salud. En el último periodo se otorgaron ayudas y donaciones a colaboradores por un monto de: RD\$99,000.00 EVIDENCIAS: • Relación Donaciones A través del Programa de Igualdad de Oportunidades se contempla la inclusión laboral de personas con discapacidad, no discriminación en el empleo y equidad de género, programa de pasantías y empleo preferente para jóvenes profesionales. Estamos a la espera de la asignación presupuestaria correspondiente para su implementación. EVIDENCIAS: • Programa Igualdad de Oportunidades • Contratos pasantías. Apoyamos proyectos de desarrollo internacional como es la formación en materia de seguridad social a través de nuestras alianzas con organismos como el CISS y OISS. Así mismo participamos gestores en las	
--	---	--

	• Ampliación cobertura para tratamientos de enfermedades catastróficas: inclusión de 27 medicamentos para tratamientos oncológicos de alto costo, de máximo nivel de complejidad y de última generación; 7 medicamentos para hemodiálisis y trasplante renal e incorporó 44 procedimientos, que serán agregados al Catálogo de Prestaciones del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo. • Extensión del plazo de cobertura de atenciones médicas por accidentes de tránsito desde el 9 de febrero de 2017 hasta el 8 de febrero de 2018, además dispuso un incremento del pago del per cápita para las atenciones médicas en el Régimen Contributivo, de dieciséis pesos (RD\$16.00) a dieciocho pesos (RD\$18.00) para el período establecido. • Cien (100) mil nuevos afiliados al SDSS con la inclusión de miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. • Incremento de RD\$15.04 al per cápita mensual del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Subsidiado. • Aumento del subsidio por maternidad a 14 semanas. • Indexación de pensiones por sobrevivencia y discapacidad, del Seguro de Riesgos Laborales cada dos años en base al Índice de Precios al Consumidor (IPC).	
--	---	--

	• Afiliación a pensionados y jubilados de la DGJP de bajos ingresos al Régimen Subsidiado. • Devolución de aportes a residentes fuera de RD, en caso de padecer enfermedad terminal. Los servicios que se ofrecen de la OAI del CNSS continúan atendiendo el total de las solicitudes antes del vencimiento de los plazos establecidos por la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación, consolidando un excelente record al respecto. El cumplimiento de los estándares queda evidenciado al haber recibido las certificaciones de Gobierno Electrónico en las normas Nortic A2(creación y administración de los portales web), A3 (publicación datos abiertos) y EI (gestión de las redes sociales), así como la obtención durante 36 meses del 100% en transparencia. EVIDENCIAS: • Fotos Nortic A2,A3,Ei El intercambio de buenas prácticas (benchmarking) ha logrado elevar el posicionamiento del CNSS como una institución comprometida, transparente y apegada a las normativas, ya que hemos sido tomado como referente para la implementación de diferentes modelos de gestión como son: Sistema Institucional de Archivo, Sistema de Administración de Bienes, Muebles e Inmuebles, Programa de Responsabilidad Social.	
--	--	--

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).	Los Resultados de la innovación en nuestros servicios/productos se reflejan en la automatización del Proceso de Evaluación del Grado de Discapacidad en la Comisiones Medicas a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN), inició el 10 de enero de 2017, registrándose al 30 de septiembre del 2019 un total de 5,619 solicitudes de evaluación del grado de discapacidad. EVIDENCIAS: • Fotos benchmarking La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de riesgo y seguridad laboral, a través de la formación y sensibilización orientadas a la prevención de los riesgos. Contamos con un plan de emergencia que busca reducir el impacto de fenómenos naturales en nuestros colaboradores y en nuestras instalaciones. Mediante nuestro programa de responsabilidad social promovemos la educación para prevención del cáncer de seno, así como vida saludable con camita por la saludable entre nuestros colaboradores. En las actividades de concientización y educativas celebrada durante el 2019 participaron más del 90% de los empleados y fue impartida y coordinada con el apoyo de la Dirección de Salud y Riesgos Laborales de la institución lo que facilito la realización con un costo mínimo.	
---	--	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	EVIDENCIAS: • Normativa Prevención de Riesgo • Fotos capacitación • Charla Educación vial • Charla Gestión Riesgo • Socialización Plan Emergencia • Charla Alimentación Sana • Charla Prevención Cáncer de Seno • Charla Donación de órganos • Anualmente, se realiza una Encuesta sobre impacto del Programa Responsabilidad Social, donde ha arrojado que el 80% de los empleados indican que las actividades desarrolladas han impactado en su vida personal y laboral. Evidencias: • Informe Resultados Encuesta RS	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Durante el periodo enero-diciembre 2019 el CNSS registro 84 resoluciones ejecutadas, 76 en proceso y 35 pendientes de ejecución. Resoluciones encaminadas a dar cumplimiento a la ley 87-01 y el fortalecimiento del SDSS, lo cual impacto directamente a la población.	

Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	EVIDENCIAS: Relación Reuniones CNSS Relación resoluciones emitidas Fotos sesiones CNSS Memoria Anual CNSS 2019 En el período enero-noviembre de 2019, la Oficina de Acceso a la Información Pública del CNSS recibió ciento sesenta y tres (163) solicitudes de información. 109 de las solicitudes recibieron respuestas directas de la OAI del CNSS el mismo día. El 100 % recibió respuesta entre cero y trece días laborables. Por consiguiente, el CNSS continúa atendiendo el total de las solicitudes antes del vencimiento de los plazos establecidos por la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación, consolidando un excelente record al respecto. La Gerencia General del CNSS vela porque todas las disposiciones que se emanan del consejo, así como aquellas que contribuyen a promover el SDSS sean informadas a la ciudadanía por los diferentes medios físicos y digitales: página web, redes sociales, prensa escrita, publicaciones, etc. Durante el 2019, la Dirección de comunicaciones del CNSS, trabajo en el fortalecimiento de la imagen Institucional a través de los medios de comunicación y entidades relacionadas. Resaltamos la revista “CNSS Informa” de circulación trimestral con 4 ejemplares en el año. EVIDENCIAS:	
---	--	--

- Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. - Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. - Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	- Cuadro Publicaciones medios Comunicaciones - Revista CNSS Informa - Memoria Anual 2019 El cumplimiento de los estándares queda evidenciado al haber recibido las certificaciones de Gobierno Electrónico en las normas Nortic A2(creación y administración de los portales web), A3 (publicación datos abiertos) y EI (gestión de las redes sociales), así como la obtención de 100% en transparencia EVIDENCIAS: - Certificaciones de Gobierno Electrónico Nortic A2, A3 La Institución procura cumplir los acuerdos con las autoridades representada a través de los diferentes ministerios, quedando evidenciado en los resultados del compromiso asumido con el Ministerio de Administración Pública para la postulación del Premio a la Calidad 2018. EVIDENCIAS: - Contratos Bienes y Servicios - Contratos Comisionados Médicos - Acuerdo INFOTEP - Plan de Mejora CAF - Carta Postulación Premio Los Resultados de la innovación en nuestros servicios/productos se reflejan en la	
---	---	--

Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	automatización del Proceso de Evaluación del Grado de Discapacidad en la Comisiones Médicas a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN), inició el 10 de enero de 2017, registrándose al 30 de septiembre del 2019 un total de 5,619 solicitudes de evaluación del grado de discapacidad. EVIDENCIAS: - Print Scrym automatización SIGEBEN - Estadísticas Se identificó como buenas prácticas nuestro Sistema Institucional de Archivo del CNSS, el cual es un ejemplo a seguir por sus buenos resultados, por lo que realizó un benchmarking con las demás Direcciones y Departamentos internos de la institución. Dentro de este proceso de fortalecimiento, la institución participó en el panel “Avances en la conformación de los Sistemas Institucionales de archivos”, organizado por el Archivo General de la Nación (AGN). en el marco de la celebración de la 4ta Feria del Libro de Historia Dominicana denominada Enseñanza de la Historia. La presentación del CNSS estuvo a cargo de la Directora Administrativa, quien compartió con los asistentes la experiencia y los logros alcanzados por la entidad en el proceso organización y valoración de su patrimonio documental. EVIDENCIAS: - Benchmarking	
--	--	--

Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Los Resultados de la innovación en nuestros servicios/productos se reflejan en la automatización del Proceso de Evaluación del Grado de Discapacidad en la Comisiones Médicas a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN), inició el 10 de enero de 2017, registrándose al 30 de septiembre del 2019 un total de 5,619 solicitudes de evaluación del grado de discapacidad EVIDENCIAS: - Informe SIGEBEN - Estadísticas SIGEBEN	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. - 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).	El seguimiento al POA del CNSS ha facilitado a la Gerencia General el monitoreo permanente de las metas planteadas. Los resultados alcanzados en el 2019 obtuvieron una ejecución total del 99.6%. EVIDENCIAS: - POA 2017 – 2018 con aspectos de mejora incluidos. - POA 2019 - Memoria Institucional 2019 La eficiencia en la gestión de los recursos humanos de la organización, se ve reflejada en los altos índices alcanzados en el Sistema de Monitoreo de la Administración Públicas (SISMAP). A diciembre 2019, teníamos un nivel de cumplimiento de 92%.	

- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. - Resultados de benchmarking (análisis comparativo). - Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	EVIDENCIAS: - Informe de Ejecución POA 2019. - SISMAP - Memoria Institucional 2019 Los resultados del último proceso de evaluación del desempeño a nuestros colaboradores llevado a cabo durante el 2019, refleja un desempeño por encima de los estándares. Tomando en cuenta que iniciamos la aplicación de la evaluación a través de los acuerdos de desempeño firmando y evaluando un total de 92 acuerdos. EVIDENCIAS: - Cuadro resultado A partir de asumir el Modelo CAF en la institución hemos logrado incorporar una cultura de intercambio de buenas prácticas la cual ha contribuido a consolidar y mejorar procesos clave dentro de la organización. Durante el periodo 2017-2018 logramos realizar 6 actividades de Benchmarking/Benchlearning, las cuales se encuentran debidamente documentadas. EVIDENCIAS: - Benchmarking SIA - Benchmarking Sistema Admr. Bienes e inmuebles. Hemos formalizado el establecimiento a partir del 2018 la firma de los acuerdos de desempeño con nuestros colaboradores. Con	
--	--	--

• 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.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	esta iniciativa esperamos contribuir a fortalecer la objetividad en el proceso y el logro de los objetivos. EVIDENCIAS: • Acuerdos de desempeño por resultados Hemos asumido las políticas trazadas por el gobierno central en materia del uso de tecnología de la información y comunicación, se ha incrementado el uso de los medios digitales para gestionar la organización con el objetivo de reducir el consumo de papel y disminuir la burocracia administrativa. El portal transaccional para la compra y contrataciones de bienes y servicios, facilita el trabajo en forma conjunta con nuestros proveedores ya que todos los procesos son publicados y ellos pueden disponer de ella de manera inmediata. EVIDENCIAS: • Cuadro de Portal transaccional de Compras Desde la creación del CNSS, nunca ha sido señalado por ningún órgano del estado, por la incursión en prácticas de corrupción, al contrario, hemos sido reconocidos como una institución transparente y cumplidora de las normas. Los informes de las auditorías realizadas por la Cámara de Cuentas y la Contraloría del CNSS, reflejan un alto grado de cumplimiento en la gestión operativa y el manejo presupuestario	
---	---	--

- Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). - Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. - Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	EVIDENCIAS: - Informe Auditoría Contraloría General del CNSS - Informe Auditoría Cámara Cuenta El Consejo Nacional Seguridad Social, ha recibido certificaciones OPTIC y obtenido el reconocimiento de 100% en transparencia. De igual forma, en el 2018 participamos en el Premio Nacional a la calidad. EVIDENCIAS: - Certificaciones OPTIC - Certificaciones 100% transparencia - Autodiagnóstico modelo CAF - Plan de Mejora - Firma acuerdo Institucional - Acuse Recibo Memoria de postulación al premio a la calidad y practicas promisorias. El presupuesto del CNSS es administrado con austeridad y transparencia y alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales. Logrando una ejecución por encima del 96% para el 2019 EVIDENCIAS: - Informe Ejecución Presupuestaria SIGEF 2019 Las recomendaciones recibidas a través de los informes de auditoría están enfocadas más que	
---	---	--

• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	señalar irregularidades a identificar oportunidades de mejora. En el reciente informe de auditoría del periodo 2016-2017, remitido por la cámara de cuentas el punto relevante se refirió a la recomendación de revaluar el terreo y edificio que aloja la torre de la Seguridad Social y realizar los registros de avalúo. EVIDENCIAS: • Informe de auditoría Cámara de cuentas • Informe de auditoría Contraloría del CNSS La institución cumple con los procesos de compras y contrataciones públicas bajo el estricto cumplimiento de la Ley 340-06 a fin de garantizar la eficiencia de costos, se mantiene control de sobre los gastos realizando el proceso de comparación de precio, buscando abaratar los costos. De igual forma, nos manejamos mediante el SIGEF y la rendición de ejecución presupuestaria a la comisión de presupuesto del CNSS EVIDENCIAS: • Informe de Estados Financieros • Reporte de Compra menores • Reporte de comparaciones de precios • Concursos de licitaciones	
---	---	--

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.