



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Tesorería de la Seguridad Social

FECHA

25 de noviembre de 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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Sí, están formuladas y desarrolladas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Versión 2016-2020. <p>Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</p> <p>Sí, están formuladas y desarrolladas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Versión 2016-2020. <p>Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web TSS. • Cuadros en las recepciones de las oficinas TSS. • Proceso de inducción (manual y presentación en power point). • Sensibilización Plan Estratégico TSS 2016-2020 y minuta de reunión. • Campaña por correo de la comunicación misión, visión y valores TSS. <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web TSS. • Cuadros en las recepciones de las oficinas TSS. 	

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS • Campaña de Ética • Encuesta sobre valores y principio éticos • Informe Encuesta • Listado capacitación <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS <p>Campaña de Ética sobre conflictos de intereses.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de buen Liderazgo Puertas abiertas • Deberes y código de ética en el Manual de Inducción al Personal 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de</p>	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización • Manual de Cargo • Resolución nueva Estructura TSS 2019 <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos revisión estructura TSS • Resolución nueva estructura TSS • Resoluciones de Manual de Cargo y Manual de Funciones 2020 acorde a nueva estructura <p><u>Evidencias:</u></p>	

<p>objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>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.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices expectativas de partes interesadas • Cuadro de Indicadores TSS <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Balanced Scorecard • Matrices de Riesgos • Informe final PE 2016-2020 <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificados Norma ISO 9001:2015 • Programa Implementación ISO 27001:2013 • Programa de implementación Continuidad de negocios bajo norma ISO 22301 <p><u>Evidencias:</u> Mapa Estratégico Tesorería de La Seguridad Social 2016-2020</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los empleados y el Comité Ejecutivo para la elaboración del PE 2021-2025 • Reuniones del POA <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión del Cambio y Comunicación. • Matriz de Comunicación 	
--	--	--

<p>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 empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación encargada departamento de comunicaciones y su equipo de trabajo. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificados Norma ISO 9001:2015 • Programa Implementación ISO 27001:2013 • Listado de participación Talleres de sensibilización de Normas ISO <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación Talleres de sensibilización de Normas ISO 	
--	---	--

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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS • Manual de Inducción y Manual de Políticas de RRHH. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS • Campaña interna de las políticas internas de RRHH <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Internos, Revista interna de RRHH. • Publicación de informes y Estadísticas. • Charlas de sensibilización. 	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet TSS. <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación y Adiestramiento. • Evaluación del Desempeño. • Diagnóstico de Necesidades de Capacitación <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Incidentes crítico positivo y negativo. • Correos de felicitación y llamado de atención • Evaluación del Desempeño. <p><u>Evidencias:</u> Planes Operativos anuales</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación y Adiestramiento. • Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. • Licencia de estudio <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación al supervisor inmediato • Informe de evaluación al supervisor <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento Empleado del Mes. • Reconocimiento Empleado del Año. • Placa de reconocimiento Anual al departamento más eficiente en la TSS. 	
--	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por Evaluación del Desempeño. • Programa de reconocimiento. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Licencias sin o con disfrute de salario. • Permisos 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 13-20 que fortalece la TSS <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones del CNSS. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2019-2020. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020 • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Encuesta de servicio de la OAI 	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral • Encuesta de Credibilidad y Transparencia • Buzón de Sugerencias • Buzón de Sugerencias del Portal WEB. • 311 • Formulario de Contacto <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda del Tesorero <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruta Mipyme • Convenio con la DGII, Convenio con el INFOTEP, Convenio con el BDI. • Acuerdo con el Banco Central. • Acuerdo La Secretaría de Hacienda y Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales. • Acuerdo con el Banco Central • Acuerdo con el Ministerio de Trabajo <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones participación encargadas regionales y sector gubernamental. • Ruta Mipyme • Participación en el Taller de la DIGEIG. • Participación en Talleres del Ministerio de Administración Pública. • Participación taller de la ONE • Participación Mesa de competitividad <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en nuestra página Web. • Publicaciones en el periódico. • Publicaciones en las redes sociales • Participación en el Boletín del Consejo Nacional de Seguridad Social. 	
--	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al Ciudadano. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en nuestra página Web. • Carta compromiso al Ciudadano. • Publicaciones en las redes sociales 	
--	--	--

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PYD-PR-002 Procedimiento de Gestión de Partes Interesadas. • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020. • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Encuesta de servicio de la OAI • Encuesta de Clima Laboral • Encuesta de Credibilidad y Transparencia • Buzón de Sugerencias • Buzón de Sugerencias del Portal WEB. • 311 • Formulario de quejas y sugerencias • Comentarios vía redes sociales 	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Contacto <p>Evidencia: Revisión de prensa y digital Análisis FODA Monitoreo de las redes sociales Participación de foros, seminarios, etc</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores Institucionales • Estadística de Gestión • Boletines estadísticos de SDSS. • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Encuesta de Satisfacción personalizada. Encuesta de servicio de la OAI • Informe de Clima Laboral • Encuesta de Credibilidad y Transparencia • Reporte de quejas y sugerencias <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FODA Cuantitativo • Gestión de Riesgos con FMEA • Evaluación CAF • NOBACI 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2016-2020 • Plan Operativo 2019-2020 	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia levantamiento del FODA <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia informe de consultor Carlos J. Yunén <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2016-2020 • Plan Operativo 2019-2020 • PACC <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación TSS en el Punto GOB de la OPTIC <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los empleadores para minimizar los errores en sus nóminas • POA 2020 	
---	---	--

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2016-2020 • Plan Operativo 2019-2020 <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2016-2020 • Plan Operativo 2019-2020 • Objetivos de Calidad • Objetivos de Seguridad de la Información <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2016-2020 • Plan Operativo 2019-2020 • Objetivos de Calidad • Objetivos de Seguridad de la Información • Indicadores de Gestión. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos del PE, del POA, de los Objetivos • Revista informativa de RRHH • INTRANET <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Manual de Cargos • Fichas de Procesos e Indicadores • Revisión por la Dirección • Matriz de seguimiento indicadores 	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Procesos e Indicadores • Carta Compromiso al Ciudadano • Matriz de seguimiento indicadores <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato con los Bancos Recaudadores. • Encuesta a los Empleadores, vía personalizada. • Encuesta de Credibilidad y Transparencia. • Encuesta de Satisfacción vía telefónica. • Encuesta de Clima Organizacional. • Encuesta de satisfacción de Servicios 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking con MAPRE sobre el SGC, planificación estratégica) • Benchmarking con SENASA sobre el Centro de Llamadas. • Benchmarking con IAD sobre manejo de quejas y sugerencias. • Benchmarking con la Secretaria de Previdencia y el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mando de indicadores. 	

innovación y cambio.		
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Evidencia: Lista de participantes Reuniones comité ejecutivo Lista de participantes Dirección de Planificación y Desarrollo con las todas las áreas de la institución	
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.).	Evidencia: • SCG-PR-009 Procedimiento de Manejo de Cambios y Comunicación del Sistema de Gestión Integrado de la TSS.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Evidencia: POA 2019-2020 y PACC.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Evidencia: SCG-PR-009 Procedimiento de Manejo de Cambios y Comunicación del Sistema de Gestión Integrado de la TSS.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Evidencia: • TSS Chat • SUIR PLUS • Elastik	

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
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2019-2020 • Planificación de RRHH trimestral <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas internas de RRHH • Manual de Inducción <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Manual de Cargo • Resolución aprobación estructura TSS • Aplicación de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. • Programa de Capacitación. • Aplicación de pruebas psicométricas durante el proceso de reclutamiento. • Levantamiento de perfiles. • Concursos internos. • Concursos externos. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH y DO. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección. • Programa de Reconocimiento • Manual de Cargos 	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>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).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Evaluación de Desempeño • Programa de Reconocimiento. • Concursos internos. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Manual de Cargo <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Internos y externos. 	
--	---	--

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
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Actualización de perfiles • Diccionario de competencia en habilidades 	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 	

<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación • Planes de desarrollo 	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso-taller Coaching, • Redacción de informes • Conocimiento de las normas ISO 9001:2015 • Excelencia en el Servicio • Diplomado en gestión de la capacitación • gestión de proyectos públicos. 	
<p>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).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción • Formulario de Inducción • Formulario evaluación de la Inducción 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Internos • Correo participar para laboral en el Punto GOB • Cartas de traslado 	
<p>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).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación virtual gestión de proyectos Públicos • Plan de desarrollo • Plan de trabajo remoto 	

<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso Gestión de Riesgos • Campaña de Conflictos de interés • Campaña de ética • Taller Transparencia, ética y buenas prácticas en el liderazgo de hoy 	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento • Formulario Retroalimentación de la Capacitación • Formulario Evaluación de la Capacitación 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayor cantidad de empleados de la TSS son mujeres conforme estadísticas. 	

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencias. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos al personal para sus aportes al POA 2020 • Correos para revisar POA 2020. 	

acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Evidencia: PE 2016 – 2020 Taller sobre planificación y objetivos TSS con el personal	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional • Informe de Encuesta • Planes de mejora. 	
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.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Supervisor Inmediato. • Encuesta de clima organizacional 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la Infraestructura • SISTAP. 	
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.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Permisos • Licencia sin disfrute de salario • Cumplimiento ley permiso de maternidad. 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Programa de empleado feliz con Banreservas	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Programa de reconocimiento • Política de beneficios. 	

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.).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Alianza DGII.• Alianza INFOTEP.• Alianza OPTIC.• Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe).• Acuerdo Banco Central-TSS.• Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda.• Convenio con el Banco BDI.• Convenio con el Banco Central• Convenio con el Ministerio de Trabajo.• Asociación Dominicana de Productores de Banano (ADOBANANO) Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)	
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.	Evidencias: Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)	
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.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Alianza DGII.• Alianza INFOTEP.• Alianza OPTIC.• Convenio con el Ministerio de Trabajo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Revisión por la dirección	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianza DGII. • Alianza INFOTEP. • Alianza OPTIC. • Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe). • Acuerdo Banco Central-TSS. • Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda. • Convenio con el Banco BDI. • Convenio con el Banco Central • Convenio con el Ministerio de Trabajo • Agencia Brasileña de Cooperación (ABC) • Cooperación UNIPAGO • Acuerdos ONE 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Evidencias:</p> <p>Contrato de las diferentes alianzas previamente citadas.</p>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Evidencias:</p> <p>Contrato Servicio Consejería.</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agencia Brasileña de Cooperación (ABC) 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Evidencias:</p> <p>Contrato Servicio Consejería.</p>	

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.).	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadanos 	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en los talleres de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU). • Participación en ruta Mypime • Convenio con el Ministerio de Trabajo. • Se evidencia que los clientes expresan sus necesidades a través del buzón de sugerencias, formulario de contacto y encuesta de Transparencia 	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Buzón de sugerencia. • Formularios de quejas y sugerencias. • Encuesta de satisfacción vía telefónica. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. 	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Buzón de sugerencia. • Formularios de quejas y sugerencias. • Encuesta de satisfacción vía telefónica. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. 	

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).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Boletines Estadístico. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. • Informe de Credibilidad y Transparencia 	
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 residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Empleadores Gubernamentales. 	
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.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadanos 	
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.	Evidencias: Consulta de productos y servicios TSS	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Evidencias: POA 2020-2021	

2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros • Análisis del Efecto del Modo de Fallo (FMEA) 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Evidencia: Publicación ejecución presupuestaria	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • SIAL • SIGEF 	
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.).	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto General • Presupuesto por Proyectos. 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa de Finanza • Presupuesto por actividades que es ejecutado desde la dirección financiera • Manual de Funciones • Manual de Puestos 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de inversiones del CNSS. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis económico y financiero trimestral • Se elabora el presupuesto físico y se documenta en el portal financiero del SIGEF 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo. 	

<p>de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>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.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de planes de desarrollo realizados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUIR • Informes de Encuestas de Satisfacción al Personal. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2021-2024 • Plan operativo 2020-2021. • Inventario de activo de información • Programa de protección antivirus Symantec Endpoint Protection. • Clave para acceso a las computadoras y los diferentes softwares que usa la compañía. • Backup de la información. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Revista INFORRHH • CHAT TSS <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el INTRANET TSS está publicado por departamento: • Las Políticas y Procedimientos de todos los procesos de la TSS • Descripciones de los Cargos del personal • Manual de Políticas Internas TSS • Estadísticas de los indicadores que medimos. 	
--	---	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Intercambio de la Información Vía VPN, DTI-PR-012, a fin de explicar las políticas y procedimientos (actividades) de seguridad a seguir por la TSS para proteger el intercambio de información con las entidades externas vía VPN. • Correos Internos. • Cursos de Capacitación Externos. • Página de la TSS. • Estadísticas de visitas a la página web. • Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web www.311.gob.do <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo. • Evidencia de planes de desarrollo realizados. • Procedimientos 	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2016-2020 • Plan operativo 2018-2019. • Instructivo de Desarrollo de Software Seguro, DTI-IT-001, a de definir las reglas o estándares para el desarrollo de software y sistemas a las cuales se debe apegar el personal de la 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas 	<p>División de Programación del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Monitoreo de Operaciones, DTI-PR-003, a fin Monitorear la plataforma tecnológica y los servicios proporcionados por el SUIR a través de un sistema de monitoreo en la web y Base de Datos que permite detectar al instante cualquier eventualidad. • Sistema de Control de Acceso físico para la TSS, y Control de Acceso para las visitas en el DAE. • Monitoreo estadístico de capacitación personal TIC a través de la herramienta PLURAL SITE • Software OP Manager para monitoreo de las redes. <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de puestos TIC <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reporte Fallos /Averías DTI-PR-007, el cual explica la metodología procedimental utilizada en la gestión de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda para el manejo de Reportes de Fallos / Averías • Planner 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>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.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Project <p>Intranet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones TIC vía PLURAL SITE, el cual es un Sistema de capacitación On Line y donde se puede monitorear la capacitación a través de la herramienta PLURAL SITE. • Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) • Intranet • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS. • Correo de sugerencia • El chat. <p>Evidencia visual: Software OP Manager para monitoreo de las redes.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR)</p> <p>Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) 	
--	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Chat TSS <p>Evidencias:</p> <p>Implementación ISO 27001:2013</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS, a fin de optimizar el manejo de la información y el control de los accesos a dichos documentos para reducir la emisión de papel. • INTRANET TSS. A través de este sistema publicamos en su última versión todos los procedimientos, manuales, organigramas, políticas descripciones, revistas, estadísticas, novedades, noticias, etc., a fin de que su consumo sea por la vista sin necesidad de imprimir un solo papel. • Salvaguardar la información de manera electrónica a través de Volume Shadow Copy Service: Es un servicio que trae Windows 2003 r2 o superior y soporta desde 1 y hasta 30 días y más dependiendo del cálculo de espacio que la aplicación detecte en el momento de la activación del servicio para una restauración de carpetas y archivos más fácil y rápidas. • Salvaguardar la información de manera electrónica a través Veeam 	
---	--	--

	<p>Backup & Replication: Es una solución de backup y Disponibilidad potente, fácil de usar y accesible. Proporciona una recuperación rápida, servidores virtuales carpetas o archivos. Las máquinas virtuales de producción se replican al site alterno de DGII. Ver Procedimiento de Respaldo y Restauración de Información, DTI-PR-002</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 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 	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación área de servicios en Oficina Naco • Punto GOB Mega Centro y Sambil <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Locales Plaza Naco • Punto GOB Mega Centro y Sambil <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Contratos de Mantenimiento</p>	

<p>materiales usados.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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 directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Evidencias: Contratos de Mantenimiento</p> <p>Evidencias: Contratos de Parqueo para el personal</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Activos Fijos</p>	<p>N/A, nuestras instalaciones son compartidas con otras instituciones del estado.</p>
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 	<p>Evidencias: Mapa de procesos</p> <p>Evidencias: Procedimientos de todos los procesos</p> <p>Evidencias: Matrices de FMEA</p>	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias: Fichas de procesos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Sugerencias <p>Evidencias: POA 2019-2020</p> <p>Evidencias: Reingeniería del Centro de Llamadas Reingeniería DSA</p> <p>Evidencias: Cuadro de Indicadores</p> <p>Evidencias: Disponibilidad del SUIR y la Mesa de Ayuda</p> <p>Evidencias: Benchlearning con la Agencia Brasileña de Cooperación Internacional, Brasil</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Evidencias: Ficha de procesos del DAE	

<p>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.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Transparencia y Credibilidad • Encuesta de Satisfacción 	
<p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas</p>	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción. • Buzón de Sugerencias. • Formulario de quejas y sugerencias. 	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto con la Organización Internacional para las Migraciones, OIM, elaboración de videos interactivos Informativo y formativos para manejo de las funciones de la TSS. Ver videos en el Portal TSS. 	
<p>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.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Estadísticas • Noticias en la Pág. Web y en las redes. 	
<p>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.).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios vía Punto GOB • Formularios electrónicos en la Página Web • Certificaciones a los empleadores electrónicas y físicas. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las</p>	<p>Evidencia:</p>	

quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Manejo de quejas y sugerencias 	
---	---	--

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.	<u>Evidencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Procesos. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<u>Evidencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Infotep • DGII • JCE • Migración • MT. 	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<u>Evidencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Infotep • DGII • JCE • Migración • MT. 	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<u>Evidencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio MPS de Gestión Brasil, con Agencia brasileña de cooperación. 	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<u>Evidencia:</u> Reuniones de trabajo con la SISALRIL, SIPEN, DGII, UNIPAGO, SECTOR BANANERO.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales	<u>Evidencia:</u>	

(por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se comparte servicios con la DGII, INFOTEP, CAMARA DE COMERCIO, SISALRIL	
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).	Evidencia: En la TSS tenemos una gestión por procesos, no por departamentos, por lo cual es un proceso horizontal no vertical	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 	<p>Evidencia: Informe de índice de credibilidad y transparencia del 2020.</p> <p>Evidencia: Levantamiento de expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estamos en la ventanilla única de servicios del Ministerio de Industria y Comercio. • Estamos en Punto GOB. • Instalaciones con acceso para personas con discapacidad. 	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios brindados por la TSS son gratis. • Transporte público con fácil de acceso <p>Evidencia: Nuestro nivel de Transparencia luego de los cambios en la forma en que se realiza la evaluación en el 2019, se ha mantenido por encima del 95% todos los meses conforme página de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Encuestas de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Resultados encuesta de satisfacción vía telefónica. • Carta compromiso: indicadores de medición de los estándares de calidad. <p>Informe de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias: N/A para la TSS, nuestros servicios no hay diferenciación</p> <p>Evidencias: Publicaciones en nuestra página web y en datos abiertos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por nuestra página Web, SUIR • De Manera presencial <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diaria • Mensual • Trimestral. • Anual <p>Evidencias: 98% para el último trimestre</p>	
--	---	--

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.	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales. • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. • Informe de credibilidad y transparencia. 	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la página. • Se ha rediseñado procesos. • Se han modificados formularios. 	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto GOB • Ventanilla Única del MIC. 	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En la TSS contrata el personal idóneo conforme perfil de puesto sin importar sexo o diversidad cultural, teniendo incluso en sus nóminas más mujeres que hombres. 	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	<p><u>Evidencia:</u></p> <p>Se revisan anual.</p>	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Asistencia al Empleador <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Ave. Tiradentes 44, Plaza Naco Local 1-D Lunes a Viernes 8:30AM - 5:00PM (Todas las oficinas regionales) Punto GOB Megacentro Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM Sábados 9:00AM - 3:00PM Punto GOB Sambil Lunes a Viernes 8:00AM - 8:00PM Sábados 9:00AM - 6:00PM Domingos solo estaciones para Servicios en Línea 10:00AM - 4:00PM</p> </div>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tiempo de espera es aproximadamente de 10 minutos, exceptuando los días picos. 	
3. Costo de los servicios.	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios gratuitos. 	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estas informaciones están disponibles en la página Web. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes Sociales, Página Web. 	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones periódicas. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemos mantenido por encima de 95% el índice de transparencia regulado por la DIGEI y en transparencia gubernamental nos hemos mantenido todo desde su inicio también por encima del 95%. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alrededor de 165 quejas y tiempo de procesamiento 7 días laborables. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2020 menos de 10 casos devueltos. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de cumplimiento en los requisitos legales. 	

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).	Imagen positiva. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Informe de resultados Encuesta de Satisfacción del personal.Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Participación en el levantamiento del FODA.Campaña de misión, visión y valores.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Participación en lluvias de ideas.Levantamiento de nuevos procesos y procesos actuales.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Campaña de ética de manera continua.Encuesta de ética.Participación comisión electoral de ética	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Política de puertas abiertas.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Programa de Pasantía externo e interno.	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Planes de operativos • Objetivos de calidad • Objetivos institucionales • Presupuesto institucional • Plan estratégico de RRHH • Informe a todo el personal por correo e INTRANET. <p><u>Evidencia:</u> Procedimientos organizacionales.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos • Evaluación de desempeño. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Reconocimiento. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • "Procesos de mejora continua, ejemplo implementación como buenas prácticas ISO 22301. • Acciones correctivas y preventivas • Gestión de riesgos • Planes de acción 	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición en la encuesta de clima organizacional. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de permisos, licencias y permisos para estudios. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos internos. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación de las oficinas de servicios. • Mejor distribución de áreas en la oficina principal. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación • Promociones. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel logrado un 88% año 2020 <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección Necesidades de la Capacitación. 	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>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).</p> <p>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</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de reporte novedades del personal. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los colaboradores. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones semestrales de desempeño. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los departamentos y áreas se involucran 100% en la mejora de sus procesos. <p><u>Evidencia:</u></p> <p>Más del 95% del personal usa las TICs.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la capacitación • Evaluación de la capacitación al colaborador • Evaluación proceso de inducción • Evaluación plan de desarrollo. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme a los resultados de las quejas menos del 3% de las quejas son referentes a la conducta y el trato personal. 	

<p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento mensual. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 2 a 3 en el año. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del personal de un 95% cuando surge la necesidad. 	
---	--	--

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
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de programa 3R (Reducir, Reusar y reciclar) • Ruta Mypime <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento 100% de la distribución de fondos del SDSS, lo cual implica que la 	

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad</p>	<p>ciudadanía tenga disponibilidad oportuna en los servicios del SDSS.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla a estudiantes de UTESA, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la obligatoriedad, aportes y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados. • Charla a CONFENAGRO en sobre el manejo de SUIR. • Charlas impartidas tanto en Elías Piña como en Dajabón durante la participación en la ruta MIPYMES, su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas medioambientales: uso del agua, cáncer de mama, por los valores y buenas prácticas. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras de acuerdo lineamiento de la DGCP • Compras del 20% a las Pymes. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones externas del DAE • Conferencia de aniversario SDSS • Conferencia de la Semana de Calidad. <p><u>Evidencia:</u></p>	
---	---	--

<p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de credibilidad y transparencia, página web. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla a estudiantes de UTESA, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la obligatoriedad, aportes y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados. • Charla a CONFENAGRO en sobre el manejo de SUIR. • Charlas impartidas tanto en Elías Piña como en Dajabón durante la participación en la ruta MIPYMES, su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En enero 2018 RRHH TSS lanzó el Programa de Salud y Cultura TSS, a fin de realizar charlas y operativos para el personal. En la actualidad se ha dado: <ul style="list-style-type: none"> → Charla por un buen trato familiar y de género, con el compromiso social de No violencia contra la Mujer. → Operativo de Cardiovascular, realizando exámenes al personal. → Planificado está: operativo de mamografía y una charla de Autoestima. 	
--	---	--

	<p>→ Pruebas PCR a los colaboradores como parte del programa contra el COVID-19.</p> <p>→ Tips a todo el personal sobre el trabajo remoto.</p> <p>→ Capacitación a los empleadores sobre conocimientos básicos de TSS de manera virtual y presencial.</p> <p>→ Participación en la programa en marcha de los programas Fase1, Fase 2, Pa 'ti y otros programas sociales abiertos por el gobierno ante la pandemia.</p> <p>A través de este programa se ha tenido muy buena percepción del personal.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza campañas para un buen manejo de los recursos como el agua, la electricidad, etc. • Proyecto 3R y campaña del mismo. • Fomento del reciclaje de papel. • Instalación de trituradoras (no quemamos papel). • Reutilización de papeles. • Política de ahorro de energía 	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza capacitaciones a grupos de interés para el buen manejo del SDSS. • Participación Ruta Mipyme <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación del Tesorero en el Buró de la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC). Ver en Portal TSS en Noticias. <p>Participación del Tesorero en el evento de la Asociación de Comerciantes e Industriales, ACIS, en la ciudad de Santiago. Ver en Portal TSS en Noticias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el 2018 a la fecha, con la implementación del proyecto 3R se han reciclado 1844 libras de papel, 1954.97 libras de cartón y 125.4 libras de plásticos que no solo ayuda directamente a la familia que realiza la recolección sino disminuye la contaminación del medio ambiente y significa un ahorro para la institución de RD\$114632.99 al dejar de usar vasos desechables en la institución y sustituirlo por envases reusables a nuestros colaboradores para su uso diario. <p>En cuanto al programa de entrega de los residuos institucionales al Gestor Vecino Verde, obtuvimos los siguientes resultados. En el mismo se presenta el impacto de la gestión de separación y recolección de papel, cartón y plásticos y su equivalencia en el ahorro</p>	
--	---	--

de recursos naturales y en cuanto al proceso de manufactura que conllevaba la posterior creación de nuevos productos.

Estos datos fueron suministrados por la empresa Moldeados Dominicanos S.A y Vecino Verde.

A continuación se presentan los resultados:

- **Pesaje TSS 2019**

Papel	Cartón	Plástico
838 kg	889 kg	57 kg

Esto equivale a:

- 30,100 unidades de cartones de huevos
- 25 árboles adultos (9 años de vida aproximadamente)

	Materia prima	Consumo de energía	Consumo de agua	Reducción de huella de carbono
Papel 838 kg	12 árboles	4,000 kwh	64,260 lts de agua	12,750 kilos de dióxido de carbono
Cartón 889 kg	13 árboles	140 litros de petróleo	55,263.33 litros de agua	10,500 kilos de dióxido de carbono

- En el 2019 realizamos la campaña “TapitasxQuimio” donde se recolectaron 1993,833 tapitas que contribuirán a salvar la vida de niños con cáncer.

<p>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).</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La TSS en cumplimiento con la Resolución 377-02 del CNSS y al Decreto 96-16, informó a todos los empleadores públicos y privados que podrán ser registrados en el SUIR de la TSS los trabajadores extranjeros que no posean cédula de identidad, es decir en situaciones de desventaja. En vista de esto se realizó un proyecto de Cooperación Bilateral de inclusión de extranjeros a la Seguridad Social con la Organización Internacional para las Migraciones OIM, realizando videos interactivos de que como pueden registrar las empresas, reportar sus novedades en el SUIR y la asignación del NSS, número de la seguridad social. 	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El apoyo de la TSS en actividades filantrópicas está relacionado con las charlas realizadas en Puerto Plata, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> → Charla a estudiantes de bachillerato del Politécnico Gregorio Urbano Gilbert, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la obligatoriedad, aportes y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados. → Charla a estudiantes de Psicología en Puerto Plata. Entre esos estudiantes de Psicología, están la Encargada de RRHH del Distrito 	

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Regional 11-02, La Ejecutiva de contratos de una ARS.</p> <p>→ Charla para contratistas de la empresa constructora Hormigones del Atlántico fue bastante productiva, Puerto Palta. Los empleadores (maestros constructores) se mantuvieron atentos y haciendo preguntas sobre los temas para cargar en el SUIR Plus, también se le hizo consciencia al representante de Hormigones, sobre su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203.</p> <p>→ Charlas virtuales abiertas al público en general a través de distintas plataformas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de ofrenda al Altar de la Patria. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre el SDSS y el manejo del SUIR a los grupos de interés. • Participación del Tesorero en el Buró de la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC). Ver en Portal TSS en Noticias. • Participación del Tesorero en el evento de la Asociación de Comerciantes e Industriales, ACIS, en la ciudad de Santiago. Ver en Portal TSS en Noticias. • Charla a estudiantes de UTESA, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la obligatoriedad, aportes 	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla a CONFENAGRO en sobre el manejo de SUIR. • Charlas impartidas tanto en Elías Piña como en Dajabón durante la participación en la ruta MIPYMES, su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal sobre programa de salud y bienestar, ejemplos operativo médico. • “Políticas de Higiene y Seguridad en el trabajo”, ubicado en el Manual de Políticas Internas de RRHH. • Protocolos ante el COVID-19 al personal <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Programa de Pasantía Externa e interna. 	
--	---	--

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
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de servicios. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de SDSS. 	

<p>productos ofrecidos.).</p> <p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de percepción de calidad y satisfacción de los usuarios es un 98%. • Regulado bajo la Norma ISO 9001:2015 <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos. <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados según ultima auditoria de la Cámara de Cuentas. • Resultado de Informe Auditoria Interna TSS. • Resultado de auditoria de la Contraloría CNSS. • Resultados auditoría al Sistema de Gestión de Calidad TSS. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking con el IAD sobre el manejo de las quejas y sugerencias. • Benchmarking con la Agencia Brasileña de Cooperación con el INSS y la Secretaría de Previdencia de Brasil. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla única. • Datos abiertos • Punto GOB. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<ul style="list-style-type: none"> • 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). • 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). • 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. • 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. 	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión de riesgos general. • Matrices de riesgos por departamento. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria de gestión anual. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del Centro de Servicios. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de visita a Brasil. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SUIR • Acuerdo cooperación entre DGII • Acuerdo cooperación entre el INFOTEP. • Acuerdo con el MT <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001:2015. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio a la Excelencia año 2011 • Medallas de oro 2008, 2009 y 2010. • Certificación ISO 9001:2008 • Migración a la norma ISO 9001:2015 • Certificación ISO 9001:2015 <p><u>Evidencia:</u></p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Cumplimiento 100%, estados financieros, flujo de efectivo, ejecución presupuestaria</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la Cámara de Cuentas • Informe de la Contraloría del CNSS. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe físico financiero. 	
--	--	--

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.