



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL

FECHA

18 de Diciembre del 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>Sí, están formuladas y desarrolladas y para esto se involucró a los encargados de departamentos, encargados de oficinas provinciales y técnicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TDR Consultor • Contrato del Consultor • Análisis FODA • Informe análisis FODA • Plan Estratégico 2015-2019 NOTA: (ver considerando del 2 al 4 de la Resolución del CNSS No.487-02 d/f 16/01/2020) • Fotos • Expedientes de Pagos del Consultor • Correos de coordinación para reuniones de trabajo • Relación participantes <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019. Los valores institucionales fueron concebidos alineados a la visión y misión 	<p>No se ha completado la revisión de la Misión, Visión para este Nuevo PEI 2021-2024 y la nueva Ley 13-20 que fortalecer el rol y la capacidad gerencial y funcional de la (DIDA)</p> <p>No se ha completado la revisión de Valores para este Nuevo PEI 2021-2024</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión y valores divulgados en: • Página Web DIDA. • Proceso de inducción (manual y presentación en Power Point). • Sensibilización Plan Estratégico DIDA 2015 -2019 • Campaña por correo de la comunicación misión, visión y valores DIDA. • Letreros con la misión y visión ubicados en lugar visible en la oficina central y todas las oficinas provinciales • Programa de Reforzamiento de cultura organizacional a todo el personal de la institución conforme el Plan de Mejora CAF 2019-2020 (Este plan incluye el Fondo de Pantalla institucional, Charlas de Misión, Visión y Valores, entre otros) 	
<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>Se realiza la revisión periódicamente cada vez que se formula un nuevo PE. La primera vez fue en 2002, luego se revisó en 2007, 2012 y la actualización más reciente fue en el 2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Plan Estratégico 2015-2019 • Fotos • Relación participantes 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • En el marco de la Ley de Función Pública No. 41-08 y los lineamientos de la DIGEIG (Ley 120-01), la DIDA conformó una Comisión Ética Pública y en el 2018 implementó un Código de Ética Institucional, donde se describe el accionar en cuanto a dilemas éticos y conflictos de intereses <p>Evidencias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de los miembros de la Comisión Ética Pública • Código de Ética Institucional • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP • Plan de trabajo de la Comisión Ética Pública 2020 • Solicitud de Conformación de Comité electoral. • Correos electrónicos con la difusión de los valores éticos • Foto Buzones de Ética • Charlas sobre temas de Ética. • Listado de participantes • Capacitación sobre Ética del Servidor Público • Capacitación de Régimen Ético y disciplinario • Implementación de NOBACI 	<p>No se evidencia la realización de charlas acerca de la forma de resolución de conflictos dilemas que se pudieran presentar en la institución</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>En la DIDA se gestiona la prevención de la corrupción y los conflictos de intereses a través :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP • Relación de empleados que asisten a los charlas de ética • Fotos Letreros de los servicios gratuitos • Implementación de NOBACI • Procedimientos de Compras y Contrataciones establecidos en la Ley 340-06 • SIGEF <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Correos de promoción de valores • Capacitación Liderazgo y Supervisión • Capacitación Liderazgo y Comunicación Efectiva • Acuerdo de Desempeño 	<p>No se evidencia la realización de Charlas sobre la prevención de la corrupción</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género,</p>	<p>Estructura organizativa y manual de Organizaciones refrendado por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de Estructura Organizativa aprobada mediante resolución No.001-18 DIDA-MAP de fecha 03/05/2018. • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Manuales de Procedimientos de los diferentes departamentos <p>Se han identificado algunos. Se crearon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de Estructura Organizativa aprobada mediante resolución No.001-18 DIDA-MAP de fecha 03/05/2018. • Sección de Servicios en Línea • Cambio de la Plataforma Telefónica del Call Center <p>En los informes de gestión trimestrales del POA se reportan los resultados para todos los niveles y áreas de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz del POA 	<p>No se ha completado la nueva estructura organizativa de la DIDA, en el marco de la aprobación de la Ley No. 13-20</p> <p>No se ha actualizado el Manual de Cargos acorde con la nueva estructura pendiente de aprobación</p>

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Informes trimestrales de Avances de Ejecución POA, Presupuesto y PACC • Informes de Seguimiento de los Procesos de Compras • Acuerdo de Desempeño <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Evaluación ejecución POA de Medio Tiempo • Revistas • Boletines • Publicaciones de libros sobre el desarrollo de la DIDA y del SDSS • Memoria anual Institucional • SISMAP • SISAA • SIG • SASP • Implementación de las NOBACI • ELASTIK • IVR • SIGEF • Sistema TRE • Portal Transaccional de CCC • PEACH TREE • Informes de Gestión Institucional • Manual de Administración de Riesgos • Informes de Avances de Ejecución POA, Presupuesto y PACC • Inducción a las Normas Básicas de Control Interno, CGR 	
---	---	--

<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>Estamos en proceso de realizar el segundo auto diagnóstico CAF con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Participación • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Implementación de NOBACI <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el INAP (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) para el proceso de transformación digital (Inducción a República Digital y Servidor Digital) <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semanales de coordinación de la MAE con encargados departamentales • Reuniones de la MAE con encargados de oficinas provinciales • Reuniones para formulación del POA • Reuniones internas por Departamento • Informe de avance de ejecución del POA • Operativos de Defensorías 	
---	---	--

<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>	<p>Se utilizan herramientas que permiten el flujo de información a lo interno como a lo externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de contenidos en las redes sociales • Actualización continua del sitio web • Correo electrónico interno • Mural institucional • Memorándum • Boletín institucional trimestral • Servicio de noticia diaria vía correo electrónico • Comunicación en Radio, Prensa y TV • Publicación de revista institucional tanto impresa como virtual • Memoria Anual Institucional • Socializaciones virtual de novedades del Sistema • Programa de educación continua realizado por el Departamento de Orientación y Defensoría • Foro y Chat institucional 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de evaluación semestral de la ejecución del POA • Taller sobre Ciberseguridad • Taller Básico SIGEF • Servidor Público Digital • Liderazgo y Supervisión • Capacitación Liderazgo y Comunicación Efectiva • Ortografía y Redacción, INFOTEP 	

<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"> • Redacción de Informes Técnicos, INFOTEP • Diplomado en Seguridad Social, INFOTEP <p>Existen correos sobre apoyo y aplicación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de la MAE • Circular de apoyo a las NOBACI • Circular informando cambios en la estructura organizacional y nuevo Manual de Organización y Funciones, aprobado por la dirección y refrendado por el MAP. • Help Desk sobre requerimientos tecnológicos. <p>Creación de la Sección de Servicios en Línea, 2019</p>	
---	---	--

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"> • Manual de inducción • Código de ética de la DIDA • Valores institucionales. • Acceso Observatorio Servicios Públicos • Rendición de cuentas a través de informes trimestrales • Monitoreo mensual del POA • Declaraciones Juradas reportadas de funcionarios de Alto nivel • Portal Transparencia • Informe de los Indicadores de transparencias Gubernamental • Informes de gestión mensuales por departamento <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética Pública • Código de Ética Institucional • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP • Plan de trabajo del CEP • Contratación de Personal con capacidades especiales • Contratación de Personal de nacionalidad extranjera <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos institucional • Murales Institucionales • Revista 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de noticias diarias digital • Socializaciones virtuales de las nuevas novedades del Sistema • Reuniones internas por y con los departamentos • Educación continua realizado por el Departamento de Orientación y Defensoría (DOD) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria reunión semanales de la MAE con encargados departamentales • Acuerdo de Desempeño. • Manual de Gestión Humana, artículo No.26 y 27 para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización • Plan de Capacitación Anual • Permisos para estudios de empleados • Licencias por estudios • Apoyo económico para capacitación Nacional e Internacional • Facilidad de pasantías para los empleados <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento POA • Informe ejecución POA trimestral • Control de conversaciones con colaboradores para tratar temas puntuales • Control de Reuniones internas y externas. • Reunión de Recursos Humanos grupal e individual 	
--	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desempeño • Reportes de Asistencias • Correo de socializaciones de temas de interés del área <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos con delegación de autoridad • Comisión Ética Pública • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de Calidad • Comité de Planificación • Comisión de Personal • Comité del CAF • Equipo NORTIC • Comité de Seguimiento a Ejecución del Presupuesto • Comité de Transparencia Gubernamental • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo- SISTAP • Taller de Trabajo en Equipo • Delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo. 	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de Capacitación • Manual de Gestión Humana, artículo No.26 y 27 para promover una cultura de aprendizaje • Convocatorias a cursos • Listados de asistencia • Fotos • Formulario de las evaluaciones de desempeño. 	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana, artículo No.44 Sobre el derecho del colaborador a realizar sugerencias • Correo electrónico con las propuestas realizadas por empleados • Manuales de Procedimientos (mejoras continua) 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por evaluación de desempeño a empleados • Certificados y Remuneración por reconocimiento anual de empleados meritorios. • Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas 	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Licencias con o sin disfrute de salario. • Aprobación de permisos por diversas causas • Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas online sobre el Nivel de conocimiento de los afiliados en temas de Seguridad Social e Informe de resultado de las encuestas • Estudios y encuestas realizadas de forma presencial sobre el Nivel de conocimiento de los afiliados en temas de Seguridad Social e Informe de resultado de las encuestas • Informe de encuentros alrededor de la UNAP • Encuesta de satisfacción de servicios • Encuestas a usuarios en las UNAP • Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema • Informes de visitas de supervisión a UNAP y Hospitales • Comunicaciones a Instancias correspondientes para solicitar la solución de problemas encontrados en las supervisiones de la UNAP y Hospitales • Relación de servicios que ofrece la institución <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión Técnica DIDA conformada para la revisión y análisis de aspectos técnicos y normativas del SDSS 	<p>No se ha definido la realización de la encuesta online sobre el nivel de conocimiento de los afiliados en temas de la Seguridad Social</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Técnica de Discapacidad para revisión de expedientes de las solicitudes de pensión por discapacidad por el Seguro de Riesgos Laborales • Comisión Técnica de Discapacidad para revisión de expedientes por el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia • Propuesta modificación Ley 87-01 • Acuerdo de Colaboración entre la SISALRIL y la DIDA para promover el conocimiento de la propuesta de implementación de la Estrategia de Atención Primaria y el Primer Nivel de Atención en el SFS • Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema. • Participación en grupos de trabajos con otras entidades del sistema ante el CNSS para la formulación de propuestas en mejoras del SDSS • Reunión de Organización Panamericana de la Salud OPS • Taller de Prioridades en investigación en salud, Universidad OYM • Conversatorio: “Situación actual de Seguro Familiar de Salud, avances y desafíos programa preliminar”. • Reunión SISARIL, para actualizar el manual de calificación de la discapacidad y la experiencia colombiana al respecto 	
--	---	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el III Encuentro Iberoamericano sobre Género y Seguridad Social: Los desafíos de la Seguridad Social en Iberoamérica desde la Perspectiva de Género”, durante los días 17 y 18 de Septiembre en Montevideo, Uruguay. • Participación de la MAE en la Pre conferencia “Relaciones Humanas y Desigualdad en América Latina”, Sao Paulo, junio 2019 • Evento Avances y Perspectivas de la Seguridad Social, Octubre 2019, Santiago <p>Para elaboración del Plan Estratégico Institucional se tomó en cuenta el Plan Plurianual del Sector Público, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico del SDSS y las Metas Presidenciales)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Matriz POA • Memoria Anual • Metas Presidenciales <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • POA Institucional 2020 • Elaboración de Presupuesto • Elaboración del Plan de Compras y Contrataciones (PACC) • Informes de Ejecución del Presupuesto físico- financiero • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • SISMAP • República Digital: Servicios en Línea (Automatización de Servicios). Este proceso se encuentra en una etapa de desarrollo y prueba, con un 50% de avance. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre participación, reuniones del SDSS • Propuesta modificación Ley 87-01 sobre Seguridad Social • Reuniones en el Congreso Nacional para tratar modificación de la Ley 87-01 sobre Seguridad Social • Buzón de Sugerencias • Buzón de Sugerencias del Portal WEB. • *462 OPTIC • Manejo de quejas, reclamaciones y denuncias a través de la Línea 311. • Evento Avances y Perspectivas de la Seguridad Social, Octubre 2019, Santiago <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en el Congreso Nacional para tratar modificación de la Ley 87-01 sobre Seguridad Social • Reuniones con las diferentes Instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social • Minutas, notas de prensa, fotos, etc. 	
---	--	--

<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con la TSS. • Acuerdos con UNIPAGO • Acuerdo con el INAP (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) • Colaboración con Defensor del Pueblo para impartir Diplomados en Seguridad Social • Acuerdos Interinstitucionales y con Organizaciones de la Sociedad Civil 	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Taller de la DIGEIG. • Participación en Talleres del Ministerio de Administración Pública. • Participación en Actividades de Celebración Semana Seguridad Social • Diplomados en Seguridad Social • Seminario Iberoamericano sobre Constitucionalización de la Seguridad Social, San José , Costa Rica • Participación de la MAE en la Pre conferencia “Relaciones Humanas y Desigualdad en América Latina”, Sao Paulo, junio 2019 	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación de Medios • Página Web institucional • Redes Sociales • Publicaciones y notas de prensa • Mural Institucional • Revistas • Memoria Anual • Participación de la MAE en actividades nacionales e internacionales • Participación de la DIDA en programas TV y Radio. • Coordinación de taller sobre “Cultura de Juridicidad en el SDSS” • Master en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, OISS • Miembros del Consejo Internacional del Bienestar Social (CIBS) • La MAE es la presidenta Regional para América Latina del Consejo Internacional de Bienestar Social (CIBS) • Reconocimiento otorgado a la MAE de “Mujer y Protección Social en Iberoamérica 2018, organizada por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y el Instituto de Seguridad Social de Uruguay • Fotos de reconocimientos a la MAE y a la entidad • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en nuestra página Web. • Plan de Comunicación de Medios • Distribución de material de promoción y educativos • Guía para Abogados sobre el Sistema • Manual de Preguntas y respuestas sobre el Sistema • Distribución Carta de Derechos del Seguro Familiar de Salud • 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Publicaciones en las redes sociales • Manual de Imagen Corporativa 	
--	--	--

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<p>Se han identificado los grupos de Interés y se utilizan diversos medios para comunicar los resultados institucionales.</p> <p>Los Grupos de interés los componen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Beneficiarios del SS• Sociedad en general• Colaboradores• Empleadores públicos y privados• Proveedores• Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Página Web de la institución• Portal de Transparencia• Informes de Evaluación a prestadores de trimestral/anual de medición de resultados.• Informes de Supervisión servicios de salud pública (UNAP y hospitales)• Memoria Institucional Anual.• Plan de Comunicación de medios• Print screen base de datos contactos del Depto. de Comunicación• Distribución de materiales de SSDSS en el interior	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una revisión diaria de los periódicos de circulación nacional. • Revisión y análisis de las redes sociales. • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Portal de Transparencia, actualizaciones • Memoria Institucional Anual. • Informes de revisión de normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema • Proyecto de modificación de la Ley 87-01 • Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 94% • Informes estadísticos mensuales • Auditoria periódicas de la Cámara de Cuentas de la República. • Auditoria anual de la Contraloría del Sistema de Seguridad Social. • Informe Monitoreo POA • Matrices Normas de Control Interno. • Memoria institucional 	
---	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FODA del Plan Estratégico • Segundo Autodiagnóstico CAF • Indicador NOBACI en un 97.78% • Manual de Administración de Riesgos 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Plan Operativo 2020 • Presupuesto 2020 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización del FODA del Plan Estratégico 2015-2019 • Informe con fo • tos del PEI <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento de la ejecución del POA por departamentos • Informes de gestión mensual departamentales • Evaluación de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Aprobado • PACC 2020 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de la DIDA en el punto GOB de la OPTIC • Distribución presupuestaria 	<p>No se ha completado el PEI 2021-2024</p>

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA 2020. • Carta de solicitud del presupuesto para el proyecto República Digital <p>Actualmente estamos participando en las actividades de Responsabilidad Social con el Consejo Nacional de la Seguridad Social</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 18/05/2018 • Correo de invitación para jornada de reforestación • Invitación a la Caminata por el Bienestar de la Salud, organizado por el Ministerio de Salud Pública, Noviembre 2019 • Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago. • Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas. • Campaña por el Día Mundial de la Alimentación • BUSCAR POLITICA ELABORADA SOBRE ESTO Y PLAN Y COLOCARLO AQUÍ 	
--	---	--

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama aprobado por la Dirección y refrendado por el MAP Manual de Organización y Funciones aprobado por la Dirección y Refrendado por el MAP <p>La DIDA formula sus planes institucionales a largo, mediano y corto plazo que incluyen los planes de acción y metas por departamentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo 2020 • Reunión de Socialización del POA • Correos remisión del POA a los encargados de departamentos • Acuerdo de desempeño <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo 2020 • Matriz de Monitoreo del POA • Taller de Evaluación de Medio tiempo <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de remisión del PEI, POA y de los objetivos • Revista institucional • Boletines periódicos informativos • Resumen de noticias diario • Reuniones departamentales 	

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de la MAE con los diferentes departamentos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de Estructura Organizativa aprobada mediante resolución No.001-18 DIDA-MAP de fecha 03/05/2018 • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018 • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Seguimiento de la ejecución del POA • Informes trimestral de gestión • Evaluación de la ejecución de POA, Presupuesto y PACC <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI formulado y aprobado • Memoria Institucional Anual • Capacitación de indicadores KPIS de Gestión Humana, CAES • 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Plan Estratégico 2015-2019 • Autoevaluación con NOBACI • Taller de evaluación de Medio Tiempo 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones internas semanales con la Comisión Médica para evaluar casos SISALRIL • Reuniones internas semanales con la Comisión Médica para evaluar casos SIPEN • Participación externa con la Comisión Médica para conocer los casos SISALRIL 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la Semana de la Calidad, organizada por el MAP • Coordinación de taller sobre “Cultura de Juridicidad en el SDSS” • Master en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, OISS • Apoyo económico para capacitación Nacional e Internacional • Capacitación al Comité del CAF para autoevaluación institucional • Participación en Taller de Benchlearning sobre simplificación de trámites para difundir las mejores prácticas ofrecido por el MAP 	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	En la DIDA se mantiene el monitoreo constantes de todos los indicadores gubernamentales	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la ejecución del POA • Informes trimestrales de gestión • Evaluación de la ejecución de POA, Presupuesto y PACC de medio tiempo • Informes de Evaluación trimestral/anual de medición de resultados. • Cumplimiento con la NOBACI • Cumplimiento de indicadores del SISMAP • Memoria Institucional Anual. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios • Taller sobre Ciberseguridad • Taller Básico SIGEST • Servidor Público Digital • Seguridad y Salud en la Administración Pública y Relaciones laborales, MAP • Taller de Manejo Oficina Virtual, SISALRIL • Liderazgo y Supervisión 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación Liderazgo y Comunicación Efectiva 	
<p>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.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segunda versión de Autodiagnóstico CAF • Implementación de NOBACI • Participación en actividades de Benchlearning organizadas por el MAP • Buenas Prácticas de Evaluación del Desempeño, MAP • 5to Congreso de Riesgos Laborales “Promoviendo una cultura de prevención de riesgos en lugares de trabajo” • Mapa de Procesos 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Presupuesto 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia reuniones de Staff • Control de reuniones de áreas para coordinación de trabajos. • Socialización de las novedades de los procesos en las áreas 	
<p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información, Servicio y Asistencia a los Afiliados (SISAA) • SUIR • UNIPAGO (UNISIGMA) • Elastik • Portal de Compras y Contrataciones • SASP-MAP 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP • Sistema de Información Gerencial (SIG) • Correo electrónico uso de ciudadanos • Servicios en línea • Proyecto de República Digital • Redes Sociales • APP SISALRIL-DIDA 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA • Planificación anual de RRHH • Manual de Organizaciones y funciones • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual Capacitación <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana • Implementación de los Concursos Públicos con el acompañamiento del MAP • Manual de Inducción • Manual de Organización y funciones • Estructura Organizacional aprobada por el MAP • Manuales de Procedimientos • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Contratación de Personal con capacidades especiales • Contratación de Personal de nacionalidad extranjera • Código de Ética • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP • Informes de reloj Biométrico de asistencia del personal. • Acuerdo de Desempeño • Capacitación interna ofrecida al personal. • Permisos para estudios • Licencias con o sin disfrute de sueldo. 	<p>No se ha realizado valoración y aplicación de la Escala Salarial actual, teniendo en cuenta las competencias y el mercado</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos para atender familiares enfermos • Reclutamiento y selección de personal (pruebas técnicas y psicométricas) <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 001 de aprobación estructura Organizativa de fecha 03/05/2018 • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Concursos Públicos según metodología del MAP • Inducción a personal de nuevo ingreso • Plan Anual de Capacitación • Aplicación de pruebas psicométricas durante el proceso de reclutamiento. 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana • Procedimiento de Reclutamiento y Selección. • Acuerdo de desempeño • Manuales de Procedimientos • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 	<p>No se ha completado la realización de concursos para optar por carrera administrativa del personal fijo o contratado que labora actualmente</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP • Certificados por reconocimiento anual de empleados meritorios. • Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas <p>Se apoya la cultura del desempeño según lo establecido en la Ley de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo Evaluación de Desempeño • Incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP • Promociones internas • Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas • Certificados por reconocimiento anual de empleados meritorios. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Manual de Gestión Humana • Plan Anual de Capacitación de RRHH <p>En la actualidad realizamos el lanzamiento de una nueva versión de la página web, acorde a los estándares de las políticas del gobierno</p>	
---	--	--

<p>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>electrónico, que puso en línea los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SASP. • Plan Anual de Capacitación • Capacitaciones internas impartidas por el personal de TIC en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana • Procedimiento de reclutamiento y selección. • Código de Ética • Capacitaciones nacionales e internacionales • Promociones Internas • Inducción al Personal de Nuevo ingreso • Concursos Públicos • Contratación de Personal con condiciones especiales y extranjero • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 	
---	--	--

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Gestión Humana • Acuerdo de Desempeño • Evaluación de Desempeño • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 	
<p>2. Debatar, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana • Acuerdo de Desempeño • Evaluación de Desempeño • Plan Anual 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión Humana • Plan anual de capacitación • Permisos al personal para actividades de capacitación formal y 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación • Capacitación de Liderazgo transformador 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa y Liderazgo Gerencial • Capacitación Liderazgo y Comunicación Efectiva • Taller en atención al cliente 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción general al personal de nuevo ingreso sobre el SDSS, funciones de la DIDA y otros temas de interés. • Ética del Servidor Público • Régimen Disciplinario • Entrenamiento al personal de nuevo ingreso del DOD. • Especialización programa a la medida, Alineación de competencia estratégica para los colaboradores (Diplomados y Maestrías) 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Formulario de Acción de Personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traslados • Cambio de designación • Promoción • Reajuste de sueldo 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones internas impartidas por el personal de TIC en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas • Certificación de Promotores Digitales, INAP • Certificación IC3 (alfabetización digital), INAP 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría Semipresenciales de los colaboradores tanto nacionales como internacionales 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del Comité de Ética, • Campaña de valores del servidor público a través de las redes • Campaña de ética (compuestos por diversos temas) • Plan de Trabajo del Comité Ética • Lista asistencia Charla Conflictos de Interés • Manual de Comunicación • Manual de Administración de Riesgos • Código de Ética Institucional • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de participación en Capacitación • Evaluación del desempeño 	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 62% de empleados de la DIDA son mujeres conforme nuestra estadística. 	

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones internas por Departamento • Minutas de reuniones • Reuniones de los diversos comités (Calidad, Autodiagnóstico, Compras y Contrataciones, NOBACI, Comisión Ética, etc...) • Comisión Técnica DIDA conformada para la revisión y análisis de resoluciones, normativas y aspecto técnicos relacionados con el SDSS • Comisión Técnica DIDA-DGJP para evaluar los casos de traspaso CCI a Reparto • Comisión Técnica de Discapacidad para revisión de expedientes de las solicitudes de pensión por discapacidad por el Seguro de Riesgos Laborales • Comisión Técnica de Discapacidad para revisión de expedientes por el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia • Conformación de equipos de trabajo específicos. 	
<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</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo relevantes • Comité de Calidad • Comisión de Ética Pública 	

<p>ideas (brainstorming)).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Planificación • Comité del CAF • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de NORTIC • Comité de Seguimiento a Ejecución del Presupuesto • Comité de Transparencia Gubernamental • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo-SISTAP • Buzón de sugerencia • Correos electrónicos masivos • Reuniones 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo • Comité de Calidad • Comité de Planificación • Comité del CAF • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de Transparencia Gubernamental • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo-SISTAP 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Elaboración del POA • Reuniones de seguimiento a la ejecución del POA Costeado • Taller de Evaluación de medio tiempo de Ejecución POA • Acuerdo de desempeño 	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre Clima Organizacional a personal de la institución en fecha 4/02/2019 con técnico del MAP para aplicar encuesta de Clima laboral • Aplicación de Encuesta de Clima laboral en febrero 2019. • Socialización de Resultados con Supervisores sobre encuesta de Clima Laboral presidida por la MAE. • Plan de Acción de Mejora de Clima laboral, mayo 2019 • 1er Informe de avance del Plan de Mejora Clima Laboral 2019-2020, noviembre 2019 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Canales establecidos para opinar sobre la gestión de los Directivos.</p> <p>Como política institucional, el departamento de Recursos Humanos, recibe y canaliza las sugerencias o quejas de los colaboradores, en su área de trabajo o de su superior inmediato.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Encuesta de Clima laboral • . • Socialización de Resultados con Supervisores sobre encuesta de Clima Laboral presidida por la MAE. • Curso de Liderazgo y Supervisión , Octubre-Noviembre 2019 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Comunicación Efectiva, Octubre-Noviembre 2019 • Correo electrónico del CEP: cep@dida.gov.do • buzones de sugerencias del CEP • Manual de Gestión Humana • 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Nuestras instalaciones permiten la realización del trabajo de los empleados en condiciones aceptables, estamos en el proceso de Implementación del SISTAP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador en el SISMAP del SISTAP en un 100% • Informe de Evaluación de Riesgos Laborales • Charla impartida por el MAP, sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo • Seguridad y Salud Ocupacional, INFOTEP • Seguridad y Salud en la Administración Pública ,MAP • 5to Congreso de Riesgos Laborales: “Promoviendo una cultura de prevención de riesgos en lugares de trabajo • 1er. Simposio Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco 13avo. Aniversario ARLSS. • 2do. Simposio Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco 13avo. Aniversario ARLSS • Conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo 	<p>No se ha concluido el establecimiento de protocolos que cumpla con la medida de distanciamiento e higiene en las diferentes áreas y edificios, que garantice la seguridad laboral, ante virus mundial</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • La edificación cuenta con rampas para discapacitados • Silla de ruedas para casos que ameriten • Escalera de emergencia, • Sistema de alarma contra incendios, • Mobiliario adecuado para el trabajo • Pasamanos • Dispensadores con gel antibacteriano. • Señalización para evacuación 	
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.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencia Especial con y sin disfrute de sueldo • Licencia con disfrute de salario por enfermedad común • Licencia por Pre y Postnatal • Licencia por matrimonio • Licencia por fallecimiento de familiares directos • Licencia para estudio con y sin disfrute de sueldo 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidio Almuerzo cobertura de 100% empleados de conserjería, mensajeros, choferes y auxiliares administrativos • Subsidio parcial de pago de parqueo 	
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).	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad de Verano para hijos empleados • Equipo de Baloncesto DIDA • Actividad del Día de la Amistad • Actividades Día de la Mujer • Actividades de Día de la Secretaria 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Día de la madre • Actividades de Día del Padre • Actividad Bienvenida a la navidad • Fiesta de Navidad • Día libre de cumpleaños • Actividad de integración por departamento • Actividades de Promoción de la Salud 	
--	--	--

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
<p>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.).</p>	<p>Minutas y registros de asistencia, convenios, alianzas y cooperaciones con sectores públicos, privados, nacionales e internacionales, comités técnicos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87-01 que crea el SDSS • El Consejo de Seguridad Social es tripartita • Relación proveedores de bienes y servicios. • Acuerdo de Interoperabilidad con la TSS (NORTIC A4). • Acuerdo Interoperabilidad con UNIPAGO • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención 	

	<p>Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la Fundación Padrinos de las Escuelas de Bahoruco, Inc. (FUPAESBA) • Acuerdo con prestadores de servicio de salud, públicos y privados (puntos de información DIDA) • Convenio interinstitucional de Cooperación Técnica para la Conformación de un Comité Técnico Sectorial de Seguridad Social (CTS-SS) • Acuerdo de Colaboración entre la DIDA y el Colegio de Abogados de la República Dominicana (CARD) • Acuerdo de Colaboración con el Ministerio de Trabajo y la DIDA • Acuerdo de Colaboración entre la DIDA y la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE) • Acuerdo con el INAP (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) • Acuerdo de Colaboración entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Oficina 	
--	---	--

	Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC)	
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.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicios de alimentos-Buen Provecho • Contrato de Servicios de Catering para actividades institucionales • Contrato de servicios de limpieza-Inversiones Sanfra • Campaña de reforestación CNSS-DIDA • Jornada de fumigación de las diferentes oficinas de la DIDA 	
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.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Colaboración entre la DIDA y el Colegio de Abogados de la República Dominicana (CARD) • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro) • Acuerdo de Colaboración interinstitucional entre la DIDA y la Cámara de Comercio y Producción de la Romana (Renovación 2018) • Acuerdo de Colaboración entre la SISALRIL y la DIDA para promover el conocimiento de la propuesta de implementación de la Estrategia de 	

	<p>Atención Primaria y el Primer Nivel de Atención en el SFS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con el Banco de Reservas para préstamo al personal 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Evidencias: Se da seguimiento a los acuerdos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Colaboración interinstitucional entre la DIDA y la Cámara de Comercio y Producción de la Romana (Renovación 2018) • Reporte de estadísticas Punto GOB-Megacentro • Estadísticas de Certificaciones de Aporte 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Ministerio de Trabajo y la DIDA • Acuerdo con el INAP (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido de los acuerdos 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicios con agencia publicitaria y medios 	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Hemos utilizado el benchlearnig con socio puntual como el caso de Puerto Rico. Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ratificación de Convenio de Colaboración entre la DIDA y la Oficina del Procurador del Paciente en el Estado libre asociado de Puerto Rico, 2014 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de Suplidores de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06 y su reglamento de aplicación y normas complementarias • Uso del portal transaccional 	

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Portal web • Redes Sociales • Revistas Periódicas • Boletín Digital Periódico • Memoria Anual • Portal Transparencia • Buzones de Sugerencias • Publicaciones en medios 	
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>Se evidencia que se motiva a los ciudadanos a expresar sus necesidades a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Encuentros de afiliados alrededor de las UNAP 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Comunitarios con diversos sectores de la sociedad civil • Encuesta de Satisfacción al Ciudadano • Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos en centros de salud. • Fotografías de las actividades • Registros de asistencia a las actividades • Publicación procesos de compras 	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción del Servicio a los Ciudadanos • Comité de Calidad DIDA • Buzón de sugerencias. • Formularios de quejas y sugerencias 	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Ciudadanos • Encuestas on line sobre el conocimiento de los usuarios sobre el SDSS. • Buzón de sugerencias. • Formularios de quejas por prestación servicios y sugerencias. • Correo Institucional (Info@dida.gov.do) • Portal Institucional para consulta de informaciones publicadas. • Portal de Transparencia • RAI • Redes Sociales 	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales,	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Trimestrales Estadísticos. 	

<p>dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia • Evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 94% • Redes Sociales • Memoria Anual • Revistas Institucional Periódica • Servicio de Noticias Diario por Intranet • Conferencias de la MAE • Ruedas de Prensa de la Dirección • Otros 	
<p>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).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Servicios NG Media. • Contrato de Servicios Inversiones Sanfra. • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 	
<p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Redes Sociales • Programas de Radios en los Centro Tecnológico Comunitario (CTC) de la Vicepresidencia de la República • Respuestas Automáticas por de Voz IVR • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Servicios en Línea • Informes trimestrales por Área 	

<p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de productos y servicios de la DIDA a través de la página web, correo electrónico y redes sociales • Observatorio del MAP de Servicios Públicos 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se realiza una planificación financiera Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional PEI • Presupuesto • POA • Informe Ejecución Presupuestaria • Plan de Compras y Contrataciones • Informe de Gestión y Monitoreo • SASP (Nómina) • Sistema Financiero SIGEF • Sistema Peach Tree • Auditorías de Gestión realizada por la Cámara de Cuenta • Auditorías de Gestión realizadas por la Contraloría del CNSS 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional PEI • Presupuesto • POA • Comité de Compras y Contrataciones Institucional 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Técnicos y económicos de los peritos para compras y contrataciones • Informes financieros • Informe de ejecución presupuestaria • Aplicación de las normas de Control Interno. NOBACI • Informe de Gestión de medio Tiempo • SIGEF • Uso del Portal Transaccional del Sistema de Contrataciones Públicas 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04, a través de nuestro portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Publicación informes de ejecución presupuestaria trimestrales • Aplicación de la Ley 340-06 y su Reglamento de aplicación de Compras y Contrataciones • SIGEF • Auditorias y revisiones previas a los Procesos y controles Financieros y Administrativos (realizadas por Revisión y Control Interno de la DIDA y por la UAI) • Auditorias posteriores de Cámara de Cuentas y de la Contraloría del CNSS 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos	Se asegura la gestión eficaz a través de sistemas de control financiero eficientes	

<p>y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Aprobado • POA aprobado • Plan de Compras y Contrataciones 2019 • Informe de Gestión Físico Financiero • Sistema SIGEF • Comité de Compras • Aplicación de la ley 340-06 de compras y contrataciones • Auditorias y revisiones previas a los Procesos y controles Financieros y Administrativos (realizadas por Revisión y Control Interno de la DIDA y por la UAI) • Informe Trimestral de ejecución POA Presupuesto y PACC • Informe de ejecución y evaluación del POA de medio tiempo y Anual • Memoria Anual 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto plurianual • Presupuesto Institucional • Ley de presupuesto 423-06 • Plan Nacional Plurianual del Sector Público • Plan Estratégico • POA institucional costeadado 2020 • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Informe de Ejecución del Presupuesto • Indicador NOBACI • 	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa del Departamento Financiero • Presupuesto por productos y actividades • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual del Departamento Financiero • Matriz Presupuestaria • Reportes de Ejecución del SIGEF 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Informe de ejecución Presupuestaria • Portal de Transparencia • Comité Compras y Contrataciones, • Actas de reunión del Comité de Compras y Contrataciones • Reportes de Ejecución del SIGEF 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Trimestral de la ejecución físico y financiera SIGEF • Memoria Anual 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>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</p>	<p>Se han desarrollado diferentes tipos de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información mediante una estructura de base de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes Elastix • SISAA • SIG • Help Desk • Reportes IVR • Módulo para el Buzón de Sugerencias. • Módulos supervisiones UNAP y hospitales. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. • Portal de Transparencia de la Página Web • SASP • Oficina virtual SISALRIL • SIUBEN • SUIR-Sistema Único de Información y Recaudo • UNIPAGO (UNISIGMA) • Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Informes de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Plan Anual de Capacitación 	

<p>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"> • Capsulas informativas de TIC • Capsulas de Ciberseguridad • Taller a todo el personal en Ciberseguridad • Socialización de Novedades del SDSS • Implementación de NOBACI • Procedimientos documentado de cada área • Norma de confidencialidad de los empleados • Backups de las bases de datos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2015-2019 • Plan operativo 2020. • Clave para acceso de los diferentes softwares y equipos de la institución según corresponda • Backup de la Base Datos. • Correo Interno • Boletín interno, • Murales • Circulares internas. • Revistas periódicas. • Servicios de noticias diarios. • Campañas Puntuales • Programas de Radio • Notas de Prensa • Manual de Puestos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018 y remitido a todos los 	
--	--	--

<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>departamentos vía correo interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Manuales de Procedimientos • Plan de Comunicación Interna • Correos de Divulgación • Inducción al personal de nuevo ingreso. • Programa de capacitación continua. • Listado de Participantes en Talleres y capacitaciones <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Sección de transparencia del Portal Web. • Servicios en Línea • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP. • Respuesta a inquietudes por Redes Sociales. • Memoria Anual. • Charlas de Promoción del SDSS. • Revistas. • Correos masivos a lista de contactos institucionales. • Rampa para personas con capacidades especiales. • Boletines. • Manejo de quejas, reclamaciones y denuncias a través del 311. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones a las UNAP y Hospitales • Encuentros alrededor de UNAP. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manuales de Procedimientos Departamentales. • Sistema de Archivos físicos y digital. • Bitácora SISAA. • Backups perfiles de usuarios. • Notificación vía correo del depto. de RRHH sobre desvinculación de un colaborador a todo el personal. • Notificación de Cancelación de Personal a otras instancias del SDSS donde tenemos acceso a su base de datos con fines de baja de usuario • Formulario de Cancelación de usuario del depto. R.R.H.H. al depto. de TIC 	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2015-2019 • Plan Operativo 2020. • Informe de seguimiento del PEI y el POA. • Informe mensual de gestión TIC. • Acuerdo de Desempeño <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Pruebas Psicométricas aplicadas al personal de nuevo ingreso. • Pruebas básicas del uso de la pc. • Uso de Aplicaciones de acuerdo a los perfiles de usuarios. • Capacitaciones internas para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas. • Capsulas Informativas TIC <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web y sus subportales, redes sociales, sistemas internos <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • MS-Excel <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones internas impartidas por el personal de TIC en el uso 	<p>No existen evidencias de evaluación de relación costo-efectividad de las tecnologías usadas</p>

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p> <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <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>	<p>adecuado de las herramientas tecnológicas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia a las capacitaciones al personal interno <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Boletín institucional • Servicios de Noticias • Revistas • Capsulas Informativas <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de coordinación mantenimientos de redes <p>Mediante la automatización de servicios, así como en la reducción de procesos manuales por parte del personal interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outlook • Help Desk • SIG • Acuerdo de Interoperabilidad con la TSS. • Alianza con UNIPAGO (UNISIGMA). • Alianza con SISALRIL para uso de su plataforma virtual <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en Línea • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do 	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Chat en línea <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de 81.15% • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Portal Transparencia <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de los servicios en línea para facilitar el acceso a los ciudadanos. • Configuración de equipos de impresión para reducir el consumo de cartuchos. • Adaptación de medidas para reducir las impresiones • Plan de Acción para Protección del Medio Ambiente 	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • POA 2020 • Sede Central • Oficinas Administrativas en Edificio Lateral a la Sede Central • Punto GOB Mega Centro • Punto GOB SAMBIL • Oficinas Provinciales en lugares de fácil acceso • Mapa de ubicación de la sede central y las oficinas provinciales. • Asistencia Presencial en Prestadoras de Servicios de Salud <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación de la Oficina Central para mayor facilidad a los usuarios y el personal • Rampa para personas con condiciones especiales • Baños para visitantes • Parques visitantes y colaboradores • Escaleras de emergencias • Distribución de oficinas por departamentos • Salones de Reuniones • Ascensores • Renta de oficinas administrativas en el edificio lateral a la sede central <p>Supervisión constantes de las instalaciones de la institución</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha concluido la ampliación de cobertura de servicios a través de nuevos puntos de información u oficinas a nivel nacional</p> <p>No se han completado las adecuaciones de las oficinas provinciales existentes y la DIDA central</p> <p>No se cuenta con un parque vehicular actualizado para las actividades institucionales a nivel nacional.</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de reparaciones. • Control de almacén y despacho de materiales • Fumigación periódica de las áreas • Limpieza diaria de las oficinas, salones así como de los equipos de oficina • Mantenimiento de mobiliarios, equipos e instalaciones sanitarias <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento a vehículos • Control uso de vehículos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las instalaciones físicas • Contrato alquiler parqueos para el personal • Parqueo para visitantes • Rampa para personas con condiciones especiales • Ascensores • Ubicación de fácil acceso en todas las oficinas <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de inventario de Activos Fijos • Toma física de inventario de los activos fijos • Descargo de activos a Bienes Nacionales <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estamos ubicados en instalaciones compartidas con otras instituciones del Estado. 	
---	---	--

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Están documentados todos los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• División de Desarrollo Organizacional y Calidad• Mapa de procesos• Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018.• Manuales de Procedimiento por departamentos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018.• Mapa de Procesos• Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019• Manuales de Procedimientos por departamentos	<p>No se evidencia la realización de monitoreo al cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados</p>

<p>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> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos de la NOBACI • POA • Manual de Gestión de Riesgos • Apertura de nuevas oficinas para acercar los servicios a los ciudadanos • Capacitación continua del personal técnico • Capacitaciones nacionales e internacionales a personal técnico • Talento humano con sensibilidad social • Horario de servicio ajustado para cumplimiento de objetivos del departamento de orientación y defensoría • Estabilidad laboral • Procedimiento de revisión y control <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Plan Operativo 2020 • Informes de gestión mensual por departamento • Manuales de Procedimientos por departamento • Mapa de Procesos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de las NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Buzones de sugerencia externo • Informes de resultados de encuestas • Informes de encuentros alrededor de las UNAP 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones departamentales para coordinación de trabajo • Reuniones semanales de la MAE con encargados departamentales. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • POA 2020 • Informe trimestral de ejecución del POA, presupuesto y PACC <p>Se sugieren cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge una necesidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema • Acuerdo interinstitucional con la TSS para simplificar trámites a favor de los ciudadanos. • Alianza con SISALRIL para uso de su plataforma virtual • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios • Procedimientos de Compras y Contrataciones adecuado a Ley 340-06 	
---	---	--

<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2020 • Indicadores por área • Resultados de medición SISMAP • Resultados de medición NOBACI • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Encuesta de Satisfacción al Ciudadano realizada por la DIDA • Encuestas de Satisfacción del Ciudadano realizada por el MAP 2018 • Encuesta de Satisfacción del ciudadano realizada por la Contraloría CNSS 2018 • Acuerdo de desempeño para empleados <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión mensual del Departamento de TIC • Indicador KPI de TIC • Informes de Help Desk • Sistema de Información Gerencial (SIG) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Taller sobre Ciberseguridad • Taller Básico SIGEF • Promotor Público Digital • Certificación en IC3 (alfabetización digital) en coordinación con el INAP 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de los servicios que ofrecemos por diferentes canales • Portal de Transparencia • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios 	
<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"> • 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Encuestas de satisfacción al Ciudadano. • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios • Registro de solicitudes al RAI • Página web versión 3.0 • Redes Sociales • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do 	

	<p>ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro alrededor de las UNAP • Encuentros Comunitarios 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Encuestas de satisfacción de Servicios • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios 	
<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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2da. versión de Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Buzón de Sugerencias. • Formulario de quejas y sugerencias por servicios prestados por la institución. • Campañas Publicitarias • Charlas, Talleres, Diplomado sobre el SDSS • Portal web 3.0 mediante la NORTIC A2, A5 y B2. 	<p>No se ha completado la certificación NORTIC A5</p>
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web 3.0 mediante la NORTIC A2, A5 y B2 • Portal de Transparencia • Informe Encuesta Satisfacción de Servicios • Redes Sociales • Servicios en Línea 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Chat en línea • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario. • Charlas, Talleres y Diplomados sobre el SDSS • Puntos de Información de la DIDA en Prestadores de Salud • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web 3.0 mediante la NORTIC A2, A5 y B2 • Publicaciones en prensa • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Redes Sociales • Servicios en Línea • Chat en línea • Portal de Transparencia • Programas de Radio • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do 	

	ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.	
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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios • Oficinas Provinciales • Portal web 3.0 mediante la NORTIC A2, A5 y B2 • Portal Transparencia • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios • Servicios vía Punto GOB • Revistas • Memoria Anual • Redes Sociales • Informes Digital • Puntos de Información en prestadoras de servicios de salud • Respuestas automáticas del IVR • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario • Chat en línea • Actividades de Promoción 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de quejas, reclamaciones y denuncias a través de la Línea 311. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos OAI • Código de Ética Institucional • Buzón de Sugerencias • Redes Sociales • Chat en línea • Formulario de quejas y reclamaciones • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios • Informes encuestas realizadas 	
--	--	--

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.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87-01 • Reglamento interno de la DIDA • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manuales de Procesos • Mapa de procesos • Relación de servicios y procesos asociados • Formularios estándares definidos para prestación de servicios • Acuerdos interinstitucionales 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos de coordinación TSS, SISALRIL, SIPEN, DGJP y UNIPAGO. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro) • Acuerdo de Colaboración entre la DIDA y el Colegio de Abogados de la República Dominicana (CARD) • Acuerdo de Colaboración interinstitucional entre la DIDA y la Cámara de Comercio y Producción de la Romana (Renovación 2018) • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la DIDA y la Fundación Padrinos de las Escuelas de Bahoruco, Inc. (FUPAESBA) • Acuerdo de Colaboración interinstitucional entre la DIDA y el Despacho de La Primera Dama para promover el Sistema de Seguridad Social a través de las Centro Tecnológico Comunitario (CTC) y las Radioemisoras Comunitarias • Acuerdo con el Ministerio de Trabajo y la DIDA • Participación en el Proyecto de República Digital • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios 	
--	---	--

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUIR PLUS TSS • UNIPAGO (UNISIGMA) • Oficina virtual de SISALRIL • Oficina SIUBEN • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Portal Transaccional de Compra y Contrataciones Publicas 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro) • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la Fundación Padrinos de las Escuelas de Bahoruco, Inc. (FUPAESBA) 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias • Comisión Médica • Grupos de trabajos • Comité Calidad • Comité de Compras • Servicios Generales de la Torre SS compartidos con CNSS y TSS 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Emergencia y Socorro de la Torre 	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación CAF 2020 • Implementación NOBACI • Comité de Calidad • Mapa de procesos • Estructura Organizacional • Creación de comités interdisciplinarios • Lista de asistencias socialización de las actividades • Comité de Ética • 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas por la DIDA a los usuarios. • Encuesta de Satisfacción realizada por el MAP. • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios 	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Quejas y Sugerencia del servicio prestado por la DIDA • Sistema de Turnos Automatizado • Encuesta de Satisfacción aplicada por la Controlaría del CNSS 2019 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acceso para personas con discapacidad • Puerta de Entrada Automática • Ubicación accesible en todas nuestras oficinas • Letreros identificativos de las oficinas • Puntos de Información en Prestadores de Servicios de Salud • Letreros de Servicios gratuitos • Horarios definidos. • Sistemas de evacuación. • Presencia en Punto GOB. • Respuesta automática de IVR <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RAI • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Comisión de Ética Pública. • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de Calidad • Comité de Planificación • Comisión de Personal • Comité del CAF 	<p>No se evidencia la colocación de letreros en las oficinas de servicios y punto GOB que indique los servicios que ofrece la DIDA</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de NORTIC • Comité de Seguimiento a Ejecución del Presupuesto • Comité de Transparencia Gubernamental • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo- SISTAP • Evaluación Sub-portal Transparencia DIGEIG • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Imagen SISMAP Dic 2019 • Manuales de los procesos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Procedimientos • Cumplimiento de metas presidenciales • Encuestas de satisfacción de usuarios. • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de los servicios que ofrecemos • Letreros priorización en el servicio(mujeres embarazadas, personas con condiciones especiales, adultos mayores, etc. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Redes sociales 	
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revistas periódicas • Servicios de Noticias • Boletines periódicos • Socializaciones sobre el SDSS • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Materiales educativos impresos y digitales • Manual de preguntas y respuestas sobre el SDSS • Guía para abogados sobre el SDSS • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Portal de transparencia <p>Se ofrece información por diferentes medios a los ciudadanos: Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Redes Sociales • Correo electrónico • De Manera presencial • Telefónica • Servicios en línea • Puntos de Información en Prestadores de Salud • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario • Chat en línea • Sistema Interactivo de voz (IVR) 	
--	--	--

<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"> • Periódicos • Materiales informativos impresos y digitales • Murales • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP • Programas de radio <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual valoración de los servicios • Encuestas de Satisfacción de Usuarios realizadas por el MAP • Encuesta de Satisfacción de los Servicios aplicada periódicamente • Encuesta de Satisfacción aplicada por la Contraloría del CNSS <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación realizada por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Resultado de encuesta de satisfacción realizada por el MAP • Fotos de las placas de reconocimiento otorgadas a la institución • Encuesta de Satisfacción de los Servicios aplicada periódicamente 	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales. • Informes de la valoración de los servicios ofrecidos • Informes de Encuentros con afiliados alrededor de las UNAP • Sección de Protección Social del Departamento de Orientación y Defensoría • Creación de la Sección de Servicios en Línea • Creación del Chat en línea <p>Buzón de sugerencias se reciben las sugerencias del ciudadano, las cuales son consideradas para fines de mejora</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de Letreros con más visibilidad en todas las oficinas • Construcción de baño para los visitantes en la oficina central • Ampliación de la Sala de Atención al Ciudadano. • Adquisición de mobiliarios para los usuarios • Sistema automático de Turnos en la oficina central 	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) • Portal Transparencia • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios • Cantidad de empleados para las diferentes áreas del Departamento de Orientación y Defensoría • Atención a solicitudes por Redes Sociales • Creación de la Sección de Servicios en Línea • Chat en línea • Redes Sociales • Disponibilidad del correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario 	
<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 3 de la Ley 87-01, principio de Universalidad. • Estadísticas mensual por género y por edad • Ley 340-06 de Compras y Contrataciones para dar cumplimiento al % de las compras a mujeres y MIPYMES 	

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con miembros de gremios, sociedades y asociaciones para agilizar la toma de decisiones. • Consultas a otras instituciones del SDSS • Encuentros alrededor de las UNAP • Informes de supervisión de las UNAP y Hospitales • Encuentros Comunitarios 	
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención al público (Asistencia Presencial) es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. en la Sede Central y oficinas provinciales Santiago, San Pedro y La Romana. • Los demás servicios por los diferentes medios y en las demás oficinas se ofrecen de 8:30 a 4:30 p.m. • En el Punto GOB ubicado en Megacentro el horario es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00pm y sábados de 9:00am a 3:00pm • Los demás departamentos laboran en horario de 8:30 am a 5:00pm de lunes a viernes <p>El tiempo de espera dependerá de la modalidad utilizada para demandar el servicio y el tipo de solicitud.</p> <p>Todos nuestros servicios son gratuitos</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Evidencias: Letreros visibles en el área de atención al público. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de información en nuestra Página web. • Observatorio del MAP de servicios públicos • Servicios en Línea • 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. • Materiales informativos • Redes Sociales (Twitter, YouTube, Facebook, Instagram) • Correos electrónicos • Publicaciones de Prensa. • Campañas Publicitarias 	
---	---	--

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.	Ofrecemos diversidad de servicios a través de 9 canales.	
	Evidencias:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Telefónico • correo electrónico • 100% Portal Web • Redes Sociales • Cartas • Participación en programas de Radio y Televisión • Capsulas informativas en TV de las oficinas • Murales 	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Evidencias:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana en las redes sociales y página web • Responsable de Acceso a la Información Pública (RAI) • Presencial • Telefónica • Respuesta automática IVR 	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Evidencias:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Informes de evaluación de la ejecución del POA, Presupuesto y PACC • Monitoreo semanal de la ejecución del POA 	

<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"> • Página web de la DIDA/Portal de Transparencia/Estadísticas institucionales • N/A <p>Evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 94%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento constante de actualizaciones de las informaciones de la página web y portal de transparencia. • Informe de Evaluación de Medio Tiempo del POA, PACC y Presupuesto. • Memoria Anual. • Boletines y publicaciones en general. • Asistencias de la Comisión de Ética Pública en la Charla Dilemas Éticos en el Área de Recursos Humanos de la Administración Pública, realizado DIGEIG, el miércoles 28 de agosto de 2018 • Asistencia a la Charla y Conversatorio en el marco del Día Internacional de la Corrupción, a realizarse el miércoles 05 de diciembre de 2018. • Asistencia a Conferencia magistral sobre Ética e Integridad, a realizarse el miércoles 25 de abril de 2018 • Taller de Elaboración de Mapa de Riesgos, realizado por la DIGEIG, Diciembre 2019. 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia a charlas de transparencia realizadas por la Comisión de Ética Pública. • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Reuniones internas de las áreas. • Informes de ejecución del POA trimestral. 	
--	--	--

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de respuestas de las quejas recibidas por el servicio prestado por la DIDA, a través de los buzones de sugerencias y otras vías es de 15 días a partir de la fecha de recepción de la misma, establecido en la 2da. versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios <p>Evidencia: En el área de orientación y defensoría se lleva un control de calidad sobre los expedientes devueltos con errores a nivel nacional, que permite la mejora continua de los servicios prestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y EI 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos legales de la ley 87-01 y normas complementarias. • Informes de evaluaciones a los indicadores de la CCC. • Cumplimiento de estándares del portal transparencia • La normativa de Libre Acceso a la Información (Ley 200-04), entre otras. 	
--	--	--

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
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en la página web • Informe de ejecución físico financiero del Presupuesto • Informes de auditorías realizados por la Contraloría del CNSS y la Cámara de Cuentas • Memorial Anual • Encuesta Satisfacción usuarios realizada por la DIDA • Encuesta de Satisfacción de usuario realizada por el MAP, 2019 • Entrevistas a afiliados • Comentarios Positivos de los ciudadano en las Redes Sociales, 	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>cartas, buzones de sugerencias y correos electrónicos de agradecimientos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • POA 2020 • Socialización del POA con todas las áreas. • Fotos • Participación de técnicos, encargados de Deptos. y de oficinas provinciales en el levantamiento del FODA. • Publicación en el servicio de noticias • Publicación en Redes Sociales • Socialización de nuestra misión, visión y valores a través Charlas, proceso de inducción, vía correo electrónico, letreros, entre otros. 	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad • Comisión de Ética Pública • Comité SISTAP • Comité Autodiagnóstico CAF • Reuniones de Encargados por Departamentos • Reuniones semanales de la Dirección con personal de los departamentos Financiero, Administrativo y de Planificación • Participación en actividades externas promovidas por órganos rectores • Levantamiento de nuevos procesos actuales. 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética institucional 	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes a charlas de conflictos de intereses, Diciembre 2019 • Charla Ley 41-08 de Función Pública <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética Pública • Buzón de Sugerencia • Encuestas de satisfacción de los afiliados • Reuniones de staff • Correos internos y externos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla de Manejo de las Finanzas Personal realizada por el Reservas • Caminata por la Salud, realizada por Salud Pública, Octubre 2019 • Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 18/05/2018 • Correo de invitación para jornada de reforestación • Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago. • Plan de Protección al Medio Ambiente, octubre 2019 • Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas. • Campaña por el Día Mundial de la Alimentación 	<p>No se evidencia el seguimiento a las actividades de responsabilidad social de la institución</p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en redes sociales con el tema de prevención de Cáncer de Mama • Servicios de Noticias con el tema de prevención de Cáncer de Mama • Charla sobre Prevención del Cáncer de Mama • Programa de Pasantía 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Plan Operativo Anual costeadado 2020 • Matriz de seguimiento al POA • Correos de seguimiento para ejecución del POA • Presupuesto institucional • Planificación Anual de Recursos Humanos • Informaciones a todo el personal por correo • Acuerdo de Desempeño <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manuales de Procedimientos de los departamentos • Mapa de Procesos 	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2015-2019 • Plan Operativo Anual 2020 • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Cargos Clasificados aprobado mediante Resolución No.001-2019 del MAP de fecha 23/01/2019 • Descripciones de puestos • Acuerdo de Desempeño • Evaluación de desempeño Anual • Elaboración de Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas 	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento con gratificación a empleados a fin de año • Reconocimiento Anual a departamentos • Evaluación de desempeño Anual • Elaboración de Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas 	

<p>innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista participación y Fotos reuniones de Trabajo CAF • Comité de Calidad • Comité del Autodiagnóstico CAF • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de NORTIC • Comité de Ciberseguridad 	
--------------------	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución No. 002-18 DIDA-MAP de fecha 23/08/2018. • Manual de Gestión Humana • Ley de función pública 41-08 • Fomento del trabajo en equipo. • Código de Ética • Comisión de Ética Pública • Comité SISTAP • Comité de Emergencia y Socorro • Charla de Clima Laboral <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Función Pública 41-08 • Facilidad Permisos para Lactancia • Permisos para Docencia • Permisos para asuntos personales • Permisos para salud • Licencias por enfermedad • Licencias sin disfrute 	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias por estudio • Licencia por Maternidad y Paternidad • Licencia por fallecimiento de familiares <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de función pública 41-08 • Código de Ética • Promociones y ascensos internos. • Subsidio de Almuerzo para el personal de conserjería, mensajeros y choferes • Subsidio complementario de Parqueo • Reclutamiento y selección de Personal con condiciones especiales • Reclutamiento y selección de Personal extranjero <p>Nuestras instalaciones permiten la realización del trabajo de los empleados en condiciones aceptables, estamos en el proceso de Implementación del SISTAP.</p> <p>Evidencias en la Gestión de Riesgos laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo-SISTAP • Seguridad y Salud Ocupacional, INFOTEP • Charla de Riesgos laborales, ARL • Charla de Ergonomía, ARL • Master en Dirección y Gestión de los Sistema de Seguridad Social (OISS) • Seguridad y Salud en la Administración Pública, MAP 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Promociones. • Concursos Públicos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiestas de fin de año, • Desayuno Navideño • Día de las Madres • Día del Padre • Día internacional de la Mujer • Día de la Secretaria • Día de la amistad • Día libre de cumpleaños. • Actividades para todos los colaboradores • Pasadía de verano para los hijos de los empleados de 4 a 14 años • Fotos de las Actividades para la Familia DIDA, Noviembre 2019 <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Ejecutado 2019 • Plan Capacitación 2020 	

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Electrónico de Registro de Asistencia • Informes de Asistencia Mensual 	

<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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes del Sistema SIG (registra permisos, tardanzas, licencias, vacaciones entre otras • Índice de Absentismo 2019 • Índice de rotación 2019 • Acuerdo de Desempeño • Acciones de personal en el 2019 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Encuesta de Clima Laboral • Plan de Acción de Mejora de Encuesta de Clima Organizacional • Taller sobre liderazgo y comunicación efectiva para encargados de áreas, 2019 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desempeño • Evaluación de Desempeño Individual • Informe de resultados de evaluación • Régimen Ético y Disciplinario <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista participantes reuniones POA • Memoria Institucional • Correos Colectivos • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de 81.15%. • 90% del personal usa las TICS. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto institucional • POA 2020 	
---	---	--

<p>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 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Ejecutado • Informe de gestión mensual de Recursos Humanos • Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP • Lista de Participación en capacitación • Índice de Ejecución del Presupuesto de un 97.22% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Buzón de Sugerencia • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios • Capacitaciones en temas de servicio de atención al cliente • Capacitaciones en Relaciones Humanas <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono Anual por desempeño • Bono Anual por rendimiento (SISMAP) • Medallas Al Mérito otorgada, por el MAP a 2 servidores de la institución. • Reconocimiento anual a colaboradores • Reconocimiento anual de Áreas <p>Están establecidos los canales para conflictos de interés en el Código de Ética institucional y durante el periodo no se ha reportado ninguno</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de Canales de comunicación por la Comisión de Ética 	
---	---	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de no Recepción de Conflictos de interés, a la DIGEIG por la Comisión de Ética <p>La DIDA participa en coordinación con el Consejo Nacional de Seguridad Social en el programa de responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 18/05/2018 • Correo de invitación para jornada de reforestación • Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago. • Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas. • Campaña por el Día Mundial de la Alimentación 	
---	--	--

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Creación y funcionamiento del equipo de baloncesto institucional• Participación en juegos de baloncesto con otras instituciones del SDSS• Se promueve cultura de solidaridad entre los empleados• Concientización al personal sobre la priorización de los servicios para personas en condiciones especiales• Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 18/05/2018• Correo de invitación para jornada de reforestación• Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago.• Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.• Campaña por el Día Mundial de la Alimentación <p>Nuestra institución goza de credibilidad y fiabilidad entre las instancias del SDSS y otras instituciones nacionales e internacionales.</p>	

<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</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La MAE es la presidenta Regional para América Latina del Consejo Internacional de Bienestar Social (CIBS) • La encargada del departamento de Comunicaciones es la actual Vice-Presidenta de la Comisión de Americana de Salud, bienestar y Seguridad Social (CISS) • Cumplimiento del requerimiento de la OPTIC para ofrecer servicios a la ciudadanía en el punto GOB • Conferencias nacionales e internacionales dictadas por la MAE • Participación Técnica en actividades sobre el SDSS • Participación de facilitadores en capacitaciones externas a entidades públicas y privadas • Revisión y Observaciones a normativas sobre el SDSS <p>La naturaleza de nuestra institución no se vincula con actividades de impacto económico</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de riesgos de la ARLSS • Apagado de las luces y equipos después de las 5:00 P.M. 	
---	---	--

<p>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 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción para de Protección al Medio Ambiente <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos apegados a la Ley 340- 06 de Compras y Contrataciones • Compras de acuerdo lineamiento de la DGCP • Compras del 15% a las MIPYME. • Compras del 5% a las MIPYME de mujeres y mujeres como persona física • Copia Contratos proveedores de Planeta Azul y Plaza Lama. <p>Participación en actividades sobre Transversalidad de Género en Salud</p> <p>La DIDA es parte de la Mesa Técnica del Programa Nacional de Salud de las y los Adolescentes (PRONAISA)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia • Redes Sociales • Memoria Anual • Materiales Informativos • Publicaciones digitales • Código Ética Institucional • Comisión de Ética Pública • Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 94% • Encuesta de Satisfacción de servicios 	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias <p>En el mes de octubre promovemos la prevención del cáncer Mama y participamos en actividades en conjunto con el CNSS.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en redes sociales con el tema de prevención de Cáncer de Mama • Servicios de Noticias con el tema de prevención de Cáncer de Mama • Charla sobre Prevención del Cáncer de Mama • Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 2018 • Correo de invitación a Jornada • Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago. • Participación en campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas. 	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Las actividades que se realizan son promovidas a través de eventos y medios digitales con los que contamos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en Redes Sociales • Publicación en la Revista institucional • Publicación en boletín institucional • Memoria Anual 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Noticias • Página web 3.0 (Con estándares NORTIC B2) 	
--	--	--

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>La DIDA periódicamente realiza revisión de sus instalaciones físicas con el objetivo de reducir molestias, daños y ruidos en las áreas de trabajo, así como la revisión periódica de la flotilla de vehículos, con el objetivo de reducir las emisiones de monóxido de carbono.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato proveedores con responsabilidad como: Claro, Altice, Edesur, Planeta Azul. • Requisición del bien o servicio • Facturas de mantenimientos vehicular de Santo Domingo Motor y Joaquín Romero Comercial • La DIDA en conjunto con el Consejo Nacional de Seguridad Social y con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente, participó en una Jornada de Reforestación 2018 <p>Evidencias de capacitaciones y participación en actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de invitación a jornada de reforestación 	

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

- Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago.
- Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.
- Campaña por el Día Mundial de la Alimentación.
- Plan de Acción para Protección al Medio ambiente
- Seguridad y Salud Ocupacional, INFOTEP
- Seguridad y Salud en la Administración Pública, MAP
- Participación en actividades de riesgo laboral

Evidencias:

- Acuerdos de gestión con entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social para viabilizar los tramites de defensoría a favor de los afiliados
- Correos Electrónicos
- Control de reuniones de los Departamentos de Promoción, Jurídico y de Orientación y Defensoría (minuta)
- Charlas, Talleres y conversatorios de Promoción del SDSS.
- Acuerdos con entidades diversas organizaciones públicas y comunitarias

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Recibimos una gran cobertura por los medios de comunicación, a través de los cuales podemos publicar las noticias en materia de seguridad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de cobertura en medios de comunicación relativos al SDSS • Un total de 22 Registros de Participación recibida por prensa escrita. • Un total de 78 Registros de Participación recibida por la prensa digital. • 60 Registro de Facebook con Calificación 4,4 de 5 • 620 Menciones de Twitter 	
<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>En la actualidad canalizamos nuestras ayudas a través de instituciones sin fines de lucro que lo solicitan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago realizado a la Fundación Alianza Corazones (agosto, 2019) • Pago realizado a la Fundación Dominicana de Ciegos (septiembre, 2019) • Pago realizado a la Confederación Autónoma Sindical Clasista (octubre, 2019) • Pago realizado a la Fundación Escuela Nacional de Locución (diciembre, 2019) 	
<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</p>	<p>Contratación de Personal extranjero y con condiciones especiales</p>	

<p>a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en Curso Internacional Sobre Políticas Públicas en envejecimiento para Centroamérica y El Caribe. De la Fundación NTD Ingredientes, INC <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación Técnica sobre normativa legales sobre el SDSS • Conferencia sobre Seguridad Social • Participación en eventos y organización de actividades • Participación en la Mesa de Transparencia • Solicitudes al RAI ver memoria 2019 <p>En la actualidad estamos en el proceso de implementación del SISTAP y regularmente se ofrecen charlas con temas prevención.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de riesgos de la ARLSS • Charla de Ergonomía • Charla sobre Cuidado del Medio Ambiente 	<p>No existen evidencias del apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes</p> <p>No existen evidencias de informe de la medición de responsabilidad social</p>
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de ejecución y evaluación del POA 2019 Encuestas de Satisfacción de Usuario realizada por el MAP Memoria Anual Institucional 2019 Estadísticas de los servicios ofrecidos. Relación Reuniones celebradas con el MAP Relación Reuniones de República Digital Encuesta de Servicios en Línea Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios de los Buzones de Sugerencia Informe de encuesta de Satisfacción de Usuario realizada por la Contraloría del CNSS <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de los servicios ofrecidos Informe de Impacto de la Campaña Publicitaria Resultados de las Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema Registros de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud 	

<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Valoración de los Servicios ofrecidos a los usuarios • Encuesta de satisfacción de los usuarios realizada por el MAP • Certificaciones de Gobierno Electrónico NORTIC A2,A3,A4,EI • Implementación de NOBACI • 2da versión de Carta Compromiso aprobada mediante Resolución No. 241-19 de fecha 26/11/2019. <p>La DIDA para ejercer sus funciones se apoya de la infraestructura tecnológica y de los recursos humanos conforme con la Ley 87-01 a través de acuerdos cuyo cumplimiento se evidencian en su operatividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro) • Acuerdo TSS para interoperabilidad • Acuerdo para el Acceso UNIPAGO (UNISIGMA) • Acuerdo con SISALRIL para acceso a la Oficina Virtual • Acuerdo con el INAP (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección de Información 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de la Comisión Técnica SISALRIL • Actas de la Comisión Técnica SIPEN <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Medición de la OPTIC • Estadísticas • Informe de Auditorias de la Cámara de Cuentas • Informe de Auditoria de Contraloría del CNSS • Informe de impacto Campaña DIDA • Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación de Convenio de Colaboración Internacional Procuraduría del Paciente en Puerto Rico, 2014 • Participación en Congreso Internacional organizado por la OISS sobre Reformas en Seguridad Social en América Latina <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Servicio de Chat en Línea • Creación de nuevos canales para solicitar nuestros servicios (Redes 	
---	---	--

	<p>Sociales, correo electrónico, teléfono, Servicios en Línea, etc...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de oficina en Batoruco • Plataforma DIDA-TSS para asignación de Numero Seguridad Social • Actualización de la Página web institucional • Certificaciones de Gobierno Electrónico NORTIC A2,A3,A4,EI 	
--	--	--

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). 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales (SMMGP) (SISMAP, ITICGE, NOBACI, Transparencia, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, Ley 200-04) • Ejecución del POA, Presupuesto y PACC 2019 • Memoria Anual 2019 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento y evaluación del POA 2019. • Ejecución del POA, Presupuesto y PACC 2019 • Indicadores del SISMAP • Indicador de Transparencia Gubernamental • Memoria Anual 2019 • Plan de Capacitación Anual 	

<ul style="list-style-type: none"> • 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.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión Mensual de Recursos Humanos • Adecuación de la Oficina Central <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos canales para solicitar nuestros servicios (Redes Sociales, correo electrónico, teléfono, etc...) • Creación de Regional Norte • Sección de Servicios en Línea • Servicio de Chat en Línea • Conexión interna (VPN) DIDA-TSS para asignación de Numero Seguridad Social • Adecuación de la Sección de Asistencia Telefónica • Adecuación de la Oficina Central • Actualización de la Página web institucional <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución y evaluación del POA 2019-2018 • Informes Estadísticos Comparativos sobre Resultados 2019-2018 <p>Evidencia:</p> <p>Cumplimiento de los acuerdos a nivel operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Interoperabilidad TSS • Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de Atención Presencial para el ciudadano, Punto GOB (Megacentro) 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • 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 auditorias de funcionamiento de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Colaboración entre la SISALRIL y la DIDA para promover el conocimiento de la propuesta de implementación de la Estrategia de Atención Primaria y el Primer Nivel de Atención en el SFS • Alianza con SISALRIL para uso de su plataforma virtual <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISAA • Cuadro de Portal transaccional de Compras y Contrataciones • Acuerdo interoperabilidad con TSS • Acuerdo interoperabilidad con UNIPAGO • Participación en el Proyecto de República Digital con la puesta de Servicios en Línea. • Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC • Índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de 81.15%. • Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 • Otros Acuerdos de cooperación <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuario realizada por el MAP • Informe Auditoria Contraloría General del Sistema • Informe Auditoria Cámara Cuenta 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1 Evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 94% Medalla de Bronce Premio Provincial a la Calidad de Santiago 2016 <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del 100% de la ejecución presupuestaria Índice de Gestión Presupuestaria de un 100% Memoria Anual Institucional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la Cámara de Cuentas Informe de Auditorías de la Contraloría General del Sistema Análisis y evaluaciones SIGEF <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Ejecución Presupuesto físico-financiero en un 100%. Informes Estados Financieros. Aplicación de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas 340-06 Reportes de compras menores. Reportes de comparaciones de precio. 	
--	---	--

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.