



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Progresando con Solidaridad

FECHA

09/12/2020

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 una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta 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 Jiménez 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 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la Organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Progresando con Solidaridad cuenta con la Misión y la Visión formuladas y desarrolladas teniendo en cuenta su naturaleza. Su formulación se produjo a partir del encuentro con Directores de Áreas, Encargados y Técnicos Departamentales, así como con Directores Regionales y los Directores de las demás dependencias directas del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, Una vez formulada la Misión y Visión del Programa, se han desarrollados múltiples actividades de socialización y difusión de las mismas. Para la socialización, el programa realiza encuentros, reuniones de trabajo, talleres, seminarios e imparte charlas en las cuales se promociona la Misión y la Visión. Para la difusión de la Misión y Visión, el Programa incluye cuadros enmarcados contentivos de estas y los mismos son colocados en cada uno de los espacios donde opera una instancia de Prosoli. De igual forma	

se incluyen en el carnet de los colaboradores, en los manuales y documentos del programa, tales como el manual de la familia, el Manual Operativo y los manuales de capacitación para el personal de campo y de oficina.

Progresando con Solidaridad desarrolla una cultura de involucramiento y compromiso respecto de la Misión, la Visión y los Valores, estimulando a los colaboradores a ofrecer un servicio de excelencia, promoviendo un liderazgo transformador, en los proyectos y actividades de la organización.

Evidencias: Cuadros de la Misión, Visión y Valores, Correos de información y socialización a colaboradores; fotos que evidencian la socialización de la Misión, Visión y Valores de la Dirección General con clientes internos, foto de carnet de colaboradores; Materiales de capacitación para empleados; Presentación utilizada para socialización de la inducción institucional y Presentación utilizada para socialización normas certificadas: ISO 9001-2015, Norma de Igualdad de Género y Responsabilidad social Socialización del código de conducta, manual de conducta.

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	El marco de valores de la institución establece la Solidaridad, la Responsabilidad y la Integridad como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión y su Visión y los objetivos estratégicos. Dentro de la cultura institucional se practican los valores de transparencia, ética y orientación al servicio, inherentes a todos los servidores públicos. Al igual que la Misión y Visión, los valores del Programa, fueron formulados y desarrollados teniendo en cuenta la naturaleza de Prosoli y la conducta exhibida por la gerencia del mismo. Para la socialización, el programa realiza encuentros, reuniones de trabajo, talleres, seminarios e imparte charlas en las cuales se promueve los valores como principios éticos y lineamiento sobre el comportamiento esperado del personal colaborador. Para la difusión de los valores, el Programa incluye cuadros enmarcados contentivos de estas y los mismos son colocados en cada uno de los espacios donde opera una instancia de Prosoli. De igual forma se incluyen en el carnet de los colaboradores del programa, en los manuales y documentos del programa, tales como el manual de la familia, el Manual Operativo y los manuales de capacitación para el personal de campo y de oficina.	
---	--	--

	Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el Prosoli realiza encuentros y sesiones, con personal interno y a partir de consultorías externas para realizar consultas en los grupos de interés del Programa, sobre la Misión y Visión del Programa a fin de realizar las adecuaciones necesarias a partir de las sugerencias e inquietudes de los grupos de interés. Los valores institucionales indican claramente las conductas de sus colaboradores en el apego a la ética y la transparencia como base primordial para el desempeño. De igual manera, Prosoli cuenta con un Comité de Ética y Disciplina Interna el cual analiza cualquier conducta que se considere que no está acorde con estos pilares de la Organización. La institución estimula con los colaboradores y colaboradoras la práctica de los valores en todos los niveles jerárquicos de la organización y reconoce a quienes en el desempeño laboral exhiben conductas apegadas a los valores y a los principios éticos Evidencias: Cuadro de Valores definidos por la institución; Relación de los integrantes de la Comisión de Ética de Prosoli; fotos del acto de juramentación del Comité de Ética institucional; Plan de Ética Institucional; foto de carnet de colaboradores; Materiales de capacitación para empleados;	
--	---	--

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.

La institución comunica a sus empleados y grupos de interés la Misión, Visión y Valores por diferentes medios. A lo interno de la organización se socializa a través de los cuadros de Misión, Visión y Valores en áreas visibles de la organización, en el carnet de cada empleado, en los materiales de capacitación y en las presentaciones institucionales. A lo externo se socializa a partir de los cuadros de Misión, Visión y Valores de las oficinas de atención al Beneficiario, Oficinas Operativas Centros de Capacitación y Producción Progresando y en el Portal Web de la organización.

Progresando con Solidaridad divulga también los objetivos estratégicos y operativos a través de los talleres de socialización del POA, cursos de capacitación que se imparten a los grupos de interés, en la inducción a empleados de nuevo ingreso.

Evidencias: Carnet de Empleado, Presentaciones Institucionales, Manuales de Capacitación, Fotografías Cuadro Misión, Visión y Valores, Correo de Comunicación Misión, Visión y Valores, Manual de Inducción, <http://progresandoconsolidaridad.gob.do/>, documento Plan Estratégico y POA

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.	El Sistema de Gestión de la Calidad de Prosoli prevé la revisión de la Misión y la Visión cada año, a partir de la cual se introducen las modificaciones observadas, en caso de ser necesarias, tomando en consideración tanto a los grupos de interés como los cambios del entorno que puedan impactar. Además, la organización revisa periódicamente la Misión, Visión y los Valores institucionales cuando identifica factores externos que puedan impactar en la consecución de sus objetivos estratégicos, así como la posibilidad de que estos incidan en las familias beneficiarias y en la sociedad. Como forma de mantener actualizado el enfoque del Programa, se realizan encuentros y sesiones, con personal interno y a partir de consultorías externas para realizar consultas en los grupos de interés del Programa, sobre la Misión, Visión y Valores de Prosoli a fin de realizar las adecuaciones necesarias a partir de las sugerencias e inquietudes de los grupos de interés. La institución analiza la incidencia de los factores PEST para la toma de decisiones y el	
--	--	--

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.	Progresando con Solidaridad consulta a los ciudadanos clientes a través del desarrollo de grupos focales para conocer su opinión sobre la pertinencia de la Misión, Visión, Valores y Objetivos institucionales acorde a sus necesidades y las sugerencias de mejoras que puedan surgir. Evidencias: Informe de Consultoría de la socialización Misión, Visión y Valores. Informe de revisión de Misión visión y valores, y la formulación para Carta compromiso Progresando con Solidaridad aplica un sistema de gestión para prevenir comportamientos no éticos apegados al Código de Buen Gobierno dictado por el Poder Ejecutivo, previsto en la Constitución de la República y en la Carta Iberoamericana de la Función Pública. La institución reafirma su apego a los principios éticos y los valores que deben primar en sus talentos humanos, desarrollando el Subsistema de Gestión de Relaciones Laborales para la Resolución Alternativa de Conflictos. Adicionalmente, Prosoli implementa un Plan de Capacitación de RR.HH. que integra acciones puntuales sobre el manejo de conflictos y dilemas éticos. La institución cuenta con mecanismos para dilucidar los conflictos que se generen en Prosoli, a través del Código de Ética Evidencias: Análisis estadístico de casos resueltos; Correos de convocatoria a reuniones de la Comisión de Ética; Manual Operativo de Prosoli. Plan de Ética Prosoli, Talleres de socialización del Código de Conducta.	
--	---	--

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.	Prosol ha previsto y dispuesto en el Plan de Ética de la institución una serie de acciones de capacitación que fortalecen el comportamiento ético de sus talentos humanos las cuales están alineadas a lo establecido en el Código Iberoamericano de Buen Gobierno. Este Plan prevé las potenciales áreas de conflictos de interés y la ocurrencia de hechos de corrupción. Se gestiona la prevención a la corrupción y los conflictos de interés, de acuerdo a lo dispuesto en los reglamentos internos de la institución y en las normativas vigentes para los servidores Públicos. Además, en el proceso de Inducción se dan a conocer los potenciales conflictos de interés, así como los principios éticos y valores que rigen la institución. El programa, a través del departamento de Recursos Humanos propicia capacitación a los colaboradores a todos los niveles de la estructura para alertar y prevenir sobre la ocurrencia de actos de corrupción y conflictos de interés mediante talleres enfocados en el Régimen Ético y Disciplinario, así como la transparencia. La institución ha establecido mecanismos de control y seguimiento de la gestión financiera, operativa y administrativa, orientado a la prevención del uso indebido de los recursos institucionales. De igual forma se llevan a cabo procesos de adquisiciones, compras y contrataciones que se desarrollan en el marco de la Ley No. 340 sobre Compras y Contrataciones del Estado y otras disposiciones emanadas de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas	
--	---	--

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).	Evidencias: Convocatorias a reuniones de la Comisión de Ética; Actas de la Comisión de Ética; Relación de participantes en las reuniones de la CE; Fotos, planificación de la Dirección de Operaciones; Cronograma de capacitación; Plan de Ética, Copia Licitaciones Publicadas. La organización desarrolla una filosofía de Liderazgo Modelo Interinstitucional en la que se establecen los lineamientos y/o normas que rigen el comportamiento de los líderes de la Organización. Esta filosofía constituye una guía Permanente de revisión y consulta sobre el buen liderazgo. Prosolí promueve una relación laboral de lealtad, respeto y confianza mutua que se fundamenta en los valores institucionales y en una cultura de liderazgo comprometido a todos los niveles de la organización. Prosolí mantiene una política de seguimiento continuo a las acciones desarrolladas por los colaboradores a través de reportes de actividades, reuniones ordinarias semanales y mensuales y extraordinarias cuando son requeridas a fin de monitorear el cumplimiento de los lineamientos estratégicos del Programa. La organización promueve el respeto, la confianza mutua y la lealtad y la Misión, la Visión y los Valores son un referente para la formulación y realización de iniciativas y proyectos que apunten al logro de los objetivos estratégicos y en consecuencia a la satisfacción de los clientes y ciudadanos.	
--	---	--

	La institución fortalece la confianza mutua entre directivos y empleados a través de intervenciones, talleres y charlas sobre buen liderazgo, y relaciones humanas y sociales. La institución desarrolla además un programa de reconocimiento al desempeño individual de cada colaborador de manera mensual, y el desempeño colectivo, a partir del reconocimiento de las áreas de ejecución que logran un desempeño sobresaliente. Prosofi promueve la lealtad y confianza mutua de los colaboradores a través de acciones de capacitación que elevan las competencias de los colaboradores, iniciativas que ayudan a desarrollar la gestión del conocimiento, a fortalecer los equipos de trabajo y en consecuencia el liderazgo. Evidencias: Filosofía de LiderazgoModelo Interinstitucional; Fotos del pisa-escritorio con resumen de Filosofía; Fotos, Convocatoria, lista de participantes, certificados y fotos de talleres de liderazgo; Fotos de entrega de reconocimientos, Listado de reuniones semanales; listado de reuniones mensuales; minutas de reuniones de seguimiento.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La institución tiene definida su estructura organizativa la cual está alineada a la Planificación Estratégica y la Operativa de donde se desprende el Mapa de Procesos institucional que establece la interrelación entre los procesos de la organización. La Estructura de Prosoli ha sido diseñada en función de las características distintiva del Programa y la misma ha sido sometida a la consideración del Ministerio de Administración Pública, institución que ha aprobado la misma, lo que constituye una muestra de que dicha estructura cumple con las normativas y responde a las características requerida para el adecuado funcionamiento del Programa. Las funciones, responsabilidades y competencias están definidas en los Manuales de Cargos y de Funciones, respectivamente, considerando la naturaleza de la organización y su metodología de trabajo, planteada en su Misión para el logro de los resultados esperados. Existe, además, una estructura de cargos que define los niveles, las competencias y las tareas tanto de los equipos de trabajo como de cada colaborador y colaboradora. El Sistema de Gestión garantiza la sistematización de los procesos clave y de apoyo para asegurar servicios de excelencia que responden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencias: Organigrama Institucional, Carta al MAP aprobando la estructura organizativa de Prosoli; Manual de Cargo, Manual de Funciones, Mapa de Procesos, Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización	La organización establece sus prioridades de cambio necesarios en su estructura, en función de las necesidades de los ciudadanos clientes y de los procesos derivados de las estrategias y proyectos que se incluyen en la planificación institucional. Además el Programa formula un Plan de Mejoras a partir de las prioridades que inciden en los procesos e impactan los resultados. Progresando con Solidaridad ha diseñado una metodología de evaluación de desempeño por resultados, con el objetivo de hacer más eficiente la medición del desempeño individual de cada colaborador en la consecución de las metas y resultados programados en el POA. Además la institución ha implementado mejoras en el Sistema de Información Tecnológica con el objetivo de fortalecer las acciones monitoreo y evaluación de los indicadores de gestión, procesos clave y de apoyo a todos los niveles de la organización. Evidencias: Pantallas SIPS versión dos, Plan de Mejoras; Diccionario de Competencias; Matriz de Evaluación por Desempeño.	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	Prosol ha definido los indicadores de gestión para los procesos claves y de apoyo, equilibrando las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes y los objetivos de la institución. En este sentido, el Programa identifica poblaciones vulnerables como discapacitados, niños y niñas, envejecientes, así como problemáticas sociales sensibles como el embarazo en adolescentes, entre otros, y se desarrollan proyectos focalizados de alto impacto social.	

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”).	Asimismo, dentro de la perspectiva de género se desarrollan acciones puntuales para crear una cultura de equidad de género en la población a través de la capacitación en igualdad de género, la no violencia contra la mujer, así como capacitar a las familias en la convivencia pacífica para disminuir los índices de violencia intrafamiliar. Evidencias: PE y POA, Proyectos Familias en Paz, Bebé Piénsalo Bien, Yo Decido Esperar, Convenio Prosoli-PMA; Agricultura Familiar Prosoli dispone de un sistema de gestión, a partir de su sistema de información que permite monitorear el nivel de avance de los objetivos estratégicos y operativos de la organización. De igual manera el sistema permite controlar con indicadores la calidad en la ejecución de los procesos operativos. La Dirección del Programa ha establecido un mecanismo de seguimiento que permite medir el avance de cada uno de los procesos, actividades y tareas, así como cuantificar los resultados y productos logrados en cada componente del plan estratégico. La institución se encuentra inmersa en un proceso de aplicación de las Normas de Control Interno de conformidad con la Ley 10-07 de la Contraloría General de la República, mediante la cual se instruye la implementación del Sistema Nacional de Control Interno, actualmente se encuentra en un 93% de implementación.	
---	--	--

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.	El Sistema de Gestión incorpora la gestión de los riesgos mediante un Cuadro de Mando que le permite identificar, valorar y administrar los riesgos. Este sistema de control interno, permite el establecimiento de controles y dar seguimiento al comportamiento de los indicadores para garantizar el logro de los resultados esperados. Evidencias: SIPS; Matriz de riesgos; pantalla del Sistema de Planificación y Seguimiento, comunicación conformación mesa técnica NOBACI, instructivo para la Valoración y Administración de Riesgos, captura resultado en índice de implementación NOBACI. La institución aplica los principios de la Gestión de la Calidad Total en sus procesos. En este sentido los procesos de Prosoli, han sido certificados por la Norma ISO 9001-2015 Para la Gestión de la Calidad, Prosoli cuenta con dos plataformas tecnológicas, una gestiona las entradas y la documentación (Intranet) y la otra gestiona los procesos, su interacción y la mejora continua, SIPS. Prosoli ha sido recertificada en la norma ISO-9001-2015 en el año 2018. De igual forma la gestión de la calidad del Programa ha llevado a que el mismo sea certificado con las normas INTE G-38 Igualdad de género y INTE G-35 Responsabilidad Social.	
---	--	--

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Evidencias: Fotos Certificados ISO 9001; Módulo tecnológico del Sistema de Gestión de la Calidad. Prosoli cuenta con el Sistema de Información Progresando con Solidaridad el cual integra la planificación, la gestión y administración de los procesos operativos de organización de manera electrónica y estratégicamente sus procesos. Esta herramienta tecnológica está alineada tanto al Plan Estratégico como a los Planes Operativos Anuales de la organización. La herramienta tecnológica permite medir, evaluar y controlar las actividades e indicadores de los procesos organizativos. Esta herramienta de gestión automatizada permite gestionar en línea las tareas que implementa el personal de campo en las provincias y localidades, asegura la estandarización de los procesos, además, permite monitorear la operatividad de los mismos y determinar los niveles de cumplimiento de los indicadores de calidad. Evidencia: Fotografías SIPS en dispositivos móviles, Pantalla SIPS-POA	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución proporciona las condiciones requeridas para la gestión adecuada de los procesos de gestión de los proyectos. Prosoli ha establecido un mecanismo de seguimiento a través del Sistema de Información Progresando con Solidaridad, SIPS.	

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.	Evidencias: Plan Estratégico; POA; Mapa de Procesos; Carpetas de proyectos de la Dirección de Vinculación; fotos de entrega de certificados, Proyecto de Agricultura; acceso a portal de transparencia de Prosoli: https://progresandoconsolidaridad.gob.do/transparencia/. Prosoli cuenta con una estrategia de comunicación general para dar a conocer los objetivos estratégicos y su Plan Estratégico. Asimismo, para cada proyecto se definen y desarrollan acciones de comunicación que impactan en los clientes ciudadanos. La institución cuenta con herramientas de comunicación de probada eficacia que responden a su necesidad de mantener informados a sus clientes, tanto internos como externos. A través de COMUNICÁNDONOS informa a sus clientes internos de todas las acciones y actividades que realiza la organización tanto de manera interna como externa. La INTRANET, por su parte, pone al servicio de los colaboradores, de manera actualizada, informaciones de carácter interno. De igual forma, el Programa ha establecido la realización de reuniones periódicas donde participan los colaboradores, en todos los niveles de la institución. Por su parte, la comunicación hacia sus clientes externos se gestiona a través de la Dirección de Comunicación, un área dotada de personal especializado en las diferentes ramas de la comunicación. Prosoli informa a los ciudadanos clientes de sus actividades a través de los Puntos Solidarios, la línea *462 y en las oficinas de Atención al Beneficiario instalada en cada una de las 31 provincias del país y el Distrito Nacional.	
---	---	--

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.	Otros medios de comunicación utilizados por el Programa para comunicarse con su grupo de interés es el uso de las redes sociales, por las cuales se difunden las actividades, logros y acciones del Programa, en ese sentido, Progresando con Solidaridad dispone de cuenta en Twitter, Facebook y YouTube Evidencias: Copia de mensajes de COMUNICANDONOS; Intranet; copia del programa de TV; Revista institucional progresando con Solidaridad; Brochures informativos; Minuta de reuniones, Carta Compromiso, carta informando sobre cambio de cédula, Copia de mensajes en Twitter, Facebook y YouTube La institución promueve una cultura de innovación y fomenta la mejora continua de sus procesos. Cada año el Programa solicita a los diferentes departamentos la identificación y remisión de los proyectos y acciones de innovación relacionados a sus áreas para evaluar su pertinencia e inclusión en el Plan Operativo Anual. Estas acciones reciben el seguimiento que permiten medir el impacto de las mismas en los procesos clave y de apoyo, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la organización. En la organización, los líderes de ProsoLi demuestran el compromiso con la excelencia hacia sus ciudadanos clientes. Se estimula la práctica de servicios de excelencia y mejora continua en cada uno de los equipos de trabajo, fomentada e impulsada por el liderazgo institucional. Evidencias: Presentación Proyectos y Acciones de Innovación, matriz de proyecto y acciones de innovación.	
--	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	La organización cuenta con una Metodología para el Manejo del Cambio DC-RR.HH.-01, la cual establece técnicas para gestionar el cambio que impacten a personas, procesos o tecnologías. Esta metodología permite identificar la población que será impactada, diferenciar aquellos recursos con mayor potencial de apoyo al cambio e integrarlos, intervenir aquellas áreas, unidades o personas que afecten los cambios y personalizar acciones focalizadas que permitan el logro de los objetivos del cambio. La metodología contempla los factores de riesgo, los procesos y los grupos de interés a los que impacta, previendo los efectos esperados tanto de empleados como de grupos de interés relevantes. En Prosoli los cambios, o los motivos que los conllevan, son cuidadosamente comunicados, partiendo de una estrategia de comunicación contemplada en la propia Metodología. La comunicación se gestiona a lo interno y hacia lo externo de la organización, haciendo énfasis en la necesidad del cambio y como éste afecta a las personas y al logro de los objetivos. En la institución, está concebido el análisis y control de los cambios, así como el otorgamiento de reconocimientos y recompensas a aquellos colaboradores o equipos de trabajo que superan los objetivos y metas establecidas para el cambio. De igual forma, Prosoli comunica a las familias beneficiarias los cambios que dispone la organización que les afectan directamente	
---	--	--

	Evidencias: Metodología para el Manejo del Cambio DC-RR.HH.-01; Minutas de reuniones comunicando el cambio	
--	---	--

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En Progresando con Solidaridad, las autoridades asumen la filosofía del liderazgo y practican los valores de manera responsable, siendo ejemplo de líder a todos los niveles de la institución, la filosofía es impulsada desde la concepción de planes y proyectos, en el desarrollo de estrategias, en la celebración de reuniones hasta lograr una práctica de liderazgo a todos los niveles de la organización En la organización se emula la ejemplaridad al equipo de directivos de Prosoli, así como a los colaboradores y colaboradoras. El resultado de su conducta se fundamenta en la integridad, la responsabilidad y la solidaridad, valores institucionales que soportan la conducta de los servidores públicos que laboran en Prosoli. De igual forma esta conducta ejemplarse refleja en el resultado del trabajo de los directivos y empleados, traducándose en una organización de resultados de excelencia, con un merecido reconocimiento a nivel social. Evidencia: Filosofía de Liderazgo; Fotos y listados de participantes en Talleres de Liderazgo; Talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario; Acuerdo firmado con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG);	

2. Promover una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación	En Progreso con Solidaridad se respetan y se aplican las disposiciones establecidas por la Ley No. 41-08 de Función Pública en lo referente al respeto hacia los servidores públicos. En tanto, en su Código de Conducta prevé el trato inclusivo para sus colaboradores y colaboradoras. Así mismo, Proso, promueve la diversidad y la equidad, impulsando políticas inclusivas de respeto hacia la raza, creencia, nacionalidad, y simpatía política, que garanticen una gestión pública Enfocada en la satisfacción de las necesidades de todos los grupos poblacionales. Desde la concepción de sus planes prevé acciones y proyectos inclusivos. Se ejercita la comunicación efectiva para fortalecer la confianza mutua entre los integrantes de los equipos, tomándose en cuenta tanto el criterio de los directivos como el de los colaboradores. Asimismo, prevalece la cultura en torno a la equidad, la igualdad, la inclusión, así como el respeto a la diversidad en todos los sentidos y a todos los niveles organizacionales. Evidencias: Código de Conducta; Foto de pantalla de Plataforma Virtual de Discapacidad; Listado de asistencia de participantes en talleres de sensibilización en discapacidades	
---	--	--

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización	La institución informa constantemente a los colaboradores sobre todas las actividades y decisiones, a través de la Intranet y del correo institucional COMUNICÁNDONOS, herramienta que permite una comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización. Prosolí consultas constantemente a sus colaboradores, colaboradoras y asociados clave sobre asuntos relevantes como los procesos operativos a través de las encuestas de satisfacción. En las reuniones de directivos y equipos de trabajo se someten a consulta temas y situaciones relacionados con el funcionamiento de la organización en procura de mejorar los procesos y para garantizar el logro de los objetivos Evidencias: Correos de COMUNICÁNDONOS; Fotos, minutas y listados de participantes en la reunión de Directores; Socialización de POA, socialización de misión, visión y valores con grupos de interés.	
---	---	--

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.	La institución elabora e implementa un plan de capacitación anual, dirigido a fortalecer las capacidades y habilidades técnicas de los colaboradores, en consonancia con los procesos operacionales y de dominio técnico para coadyuvar a la consecución de los resultados estratégicos y operativos. Las acciones de capacitación, talleres y coaching, son orientadas también al fortalecimiento de los valores institucionales, comportamiento ético, así como a la consecución de los objetivos personales y organizacionales. En ese sentido, la organización también lleva a cabo un Plan de Desarrollo Ejecutivo para el fortalecimiento de competencias gerenciales en los directivos y potenciales líderes Asimismo, al final de cada año se entregan reconocimientos por superar los objetivos personales y de la organización al Empleado del Año Progresando con Solidaridad ofrece acompañamiento a los colaboradores para asegurar un buen desempeño y desarrollo de las tareas relativas a la posición, dicho apoyo se ofrece de manera presencial, a través de intercambio de experiencia entre compañeros, mediante la elaboración y socialización de instructivos, y descendimiento de expertos del nivel central al nivel local El resultado de este acompañamiento y apoyo a los empleados repercute directa y positivamente en la capacidad de la institución de ofrecer productos y servicios de excelencia a las familias beneficiarias y a los clientes ciudadanos en sentido general.	
---	---	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	La institución además aplica las disposiciones que para los fines establece el Reglamento 525-09 de la Ley de Función Pública. Así también, cuenta con la Guía del Mentor que establece las directrices para el acompañamiento de los empleados de la organización, así como con el Manual de Políticas y Procedimientos de RR.HH. y DO, MA-RRHH-01, que establece las normas y procedimientos de la gestión de Recursos Humanos. Evidencias: Plan de Capacitación 2019-2020 Matriz de competencias; Matriz de detección de necesidades; fotos de reconocimiento 2019; Guía del Mentor; fotos de talleres y coaching La organización retroalimenta sistemáticamente a los colaboradores sobre el desempeño individual y grupal en la consecución de los objetivos trazados en los planes operativos. Al finalizar cada trimestre Prosoli realiza reuniones de evaluación con los diferentes equipos de trabajo para retroalimentarles sobre el desempeño durante el trimestre anterior, dicha evaluación permite dirigir acciones puntuales para lograr resultados satisfactorios tanto en los equipos de trabajo como en la organización. En ese sentido, los colaboradores participan activamente en la mejora del desempeño organizacional, plantean iniciativas y sugerencias innovadoras que benefician a la institución, al tiempo que desarrollan Competencias de liderazgo.	
--	--	--

	Prosoli además cuenta con una herramienta de retroalimentación automatizada, la cual permite a cada miembro de la cadena operativa, visualizar el desempeño individual y grupal en la consecución de las metas programadas a partir de la planificación institucional. La institución también retroalimenta a cada colaborador de manera individual de sus fortalezas y debilidades mediante la aplicación de la evaluación del desempeño, la cual es aplicada por cada supervisor en presencia del supervisado. De igual forma, basándose en el mérito, Prosoli reconoce públicamente a los empleados que han tenido resultados de excelencia, considerando que la medición de los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño constituye un componente importante para la estrategia. Esta medición permite la rendición de cuentas, el mejoramiento profesional, así como la comunicación y retroalimentación colectiva que contribuyen a una gestión basada en responsabilidades que motiven un cambio cultural y la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos clientes. Evidencias: Pantallazos Sistema de Seguimiento Operativo, Evaluación del Desempeño; Listado de participantes, fotos y minutas de reunión de evaluación resultados POA; talleres que fomentan el trabajo en equipo; reuniones individuales con	
--	--	--

	las mejores prácticas. Además la institución propicia para los colaboradores espacios para aprendizaje de los colaboradores en temas inherentes a la naturaleza del Programa, como son: cursos, seminarios nacionales e internacionales, talleres, tertulias, conversatorios, entre otros. La organización motiva a sus colaboradores a desarrollar sus competencias, a través de los programas de capacitación, aplicación de técnicas y herramientas adquiridas en los cursos de capacitación impartidos por la institución, así como cursos con entidades internacionales. Además, el Programa participa en los programas de pasantías que organiza el Gabinete de Coordinación de la Política Social con el objetivo de dar a conocer cada uno de los programas y proyectos que se desarrollan bajo su dirección. Evidencias: Agenda Foro y Seminarios sobre Género, Política Social, (Crown Plaza). Informe de participación en eventos internacionales; Carta de invitación a participar en eventos. Agenda de pasantía. Fotos de reuniones semanales, Minutas de reuniones; Agendas de reuniones; Matriz de	
--	--	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Competencias de la Organización; Fotos, listados de participantes, convocatoria y minuta de talleres de evaluación del desempeño por resultado; Matriz de acuerdo de desempeño; El programa Progresando con Solidaridad propicia espacio de retroalimentación e intercambios de opinión entre el equipo directivo, encargados y colaboradores de las diferentes áreas de la institución, donde se retroalimenta a cada integrante de equipo para recibir propuestas de mejoras en las acciones. En las reuniones de trabajo al analizar los resultados de la ejecución se generan espacios de discusión para conocer las experiencias y recibir propuestas de mejoras para un mejor desempeño. La institución se caracteriza por modelar actitudes transparentes que se manifiestan en diálogos francos y oficinas de puertas abiertas. Esta voluntad de los líderes permite la formación y desarrollo de servidores públicos más comprometidos e integrados a las responsabilidades de la institución. La práctica de este ejercicio de intercambio fortalece la cultura de los líderes de recibir recomendaciones y sugerencias constructivas, en tanto compromete a los empleados en el logro de resultados clave de rendimiento. Los mecanismos de interacción entre líderes y colaboradores, y de recolección de información relevante se concretizan en mesas de trabajo, reuniones con el liderazgo	
---	---	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	institucional, reuniones de departamentos y equipos de trabajo, entre otras. Estos encuentros facilitan el análisis de la información que sustenta la realización de proyectos innovadores que inciden en la misión y la visión de la organización, permitiendo lograr los objetivos estratégicos y que en consecuencia satisfacen las necesidades de las familias beneficiarias y los clientes ciudadanos, en sentido general. Evidencias: Convocatoria, minuta, listado y fotos de reuniones de equipos, convivencia laboral, acuerdos del desempeño Prosoli cuenta con una política de reconocimientos e incentivos que abarca a todos los niveles de la institución que lo conforman. En este sentido el Programa ha establecido varios premios de reconocimientos al personal, de forma individual y de forma colectiva. El Programa reconoce los esfuerzos de sus servidores y premia el desempeño de excelencia, así como la calidad del trabajo, considerando la importancia que para la organización reviste el estímulo al empeño personal y colectivo por alcanzar las metas organizacionales y el involucramiento de sus colaboradores en el logro de las mismas. En este sentido Prosoli reconoce mensualmente el desempeño del personal de Campo del Programa, reconociendo el desempeño del personal de Enlace Voluntario,	
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	de Supervisor de Enlace, de Campo, Provincial y personal Operativo de mes. Reconoce de manera trimestral y anual a los servidores públicos que aportan “la milla extra” en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Cada trimestre, el Programa hace un reconocimiento a las tres Direcciones Regionales con mayor desempeño, dicho reconocimiento se basa en el logro de los indicadores de gestión de la Regional. De igual forma se reconoce las unidades administrativas que sobre pasan la meta de desempeño establecida en los indicadores. En tanto, el Reconocimiento expreso es otorgado a los colaboradores que por su calidad, innovación y creatividad impactan significativamente el resultado de los objetivos de la organización. Anualmente se reconoce al personal que durante el año ha presentado resultados de excelencia en el desempeño de sus funciones y es reconocido con una placa y un incentivo económico. Cada año se desarrolla además la premiación de reconocimiento al Enlace Familiar Voluntario del Año, la cual se entrega en la actividad desarrollada para celebrar el Día Mundial del Voluntariado. Evidencias: Programa de reconocimientos; fotos, videos de entrega de reconocimientos; Formulario de Postulación de candidatos Pro soli responde a las necesidades y circunstancias personales de sus talentos	No se evidencia reconocimientos. Mensuales Trimestrales Anuales
---	--	---

	humanos a través de acciones puntuales según amerite cada caso. Se evalúan las circunstancias colectivamente para la toma de decisión y se determina la intervención. La institución cuenta con el Instructivo para Ayuda a Empleados, IT-PRSO-01, que establece los criterios y/o consideraciones para la entrega de ayudas especiales, entre otras, y actúa en consonancia con su compromiso social, manifestando su solidaridad, integridad y responsabilidad hacia sus colaboradores en circunstancias especiales. Igualmente, el Programa tiene establecido como política en el manejo de su recurso humano el otorgamiento de permisos según las necesidades individuales que se presenten. Los permisos de ausencia laboral son concedidos por enfermedad, para estudios y otras demandas que se presentan, el fallecimiento de un familiar, enfermedades catastróficas, entre otras, a quienes se les respalda según la gravedad y circunstancia. Además, la institución desarrolla programas de salud preventiva que garantizan el cuidado de la salud física y emocional de sus colaboradores, a través de una estructura de Salud Ocupacional y de Salud Organizacional Interinstitucional donde son atendidos, orientados, guiados y escuchados los empleados con necesidades. Además, dentro de sus servicios ofrece orientaciones psicológicas y psicoterapias. A estos servidores se les da un continuo seguimiento hasta que superan sus situaciones psicológicas	
--	---	--

	y necesidades puntuales que afectan el desempeño laboral. Evidencias: Copias de documentos probatorios de ayudas a colaboradores en situaciones críticas; Fotos de la estructura de salud organizacional; Programa de Salud Preventiva de diferentes especialidades clínicas. Foto, listado de participantes, convocatorias atalleres desalud preventiva.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Prosolí establece un diálogo permanente con los grupos de interés con el propósito de compartirles los objetivos estratégicos y los proyectos de la organización, y así tomar en cuenta sus necesidades y expectativas. El análisis de las necesidades conduce a impulsar iniciativas que promuevan políticas públicas sostenibles y resolutivas que conlleven a la reducción de la pobreza en el país. El Programa, durante el proceso de formulación del Plan Operativo para cada año, realiza una consulta mediante grupos focales para identificar y priorizar las necesidades de los grupos de interés, las cuales son tomadas en cuenta en el Plan Operativo. De igual forma, mediante consultoría se realizan procesos de consultas para tomar en cuenta la opinión de los grupos de interés entorno a la	

	pertinencia del marco estratégico que rige la organización. La institución también implementa un segundo mecanismo para identificar y analizar las necesidades que tienen los grupos de interés denominado reportes comunitarios, a través del cual los ciudadanos clientes manifiestan sus necesidades, éstas son analizadas, dadas a conocer a las partes interesadas para ser integradas a un plan de acción. Se plantean políticas encaminadas a la protección social, al fomento de la responsabilidad social. En estos espacios se trazan estrategias en favor del bienestar y el progreso de las familias carenciadas y la población vulnerable en sentido general. Prosoli crea una estructura multisectorial para convertir las políticas públicas en políticas de Estado. Evidencias: Informe consulta de necesidades y prioridades, y propuestas de solución de las familias beneficiarias; reconocidas.minuta reuniones intersectoriales, Matriz de partes interesadas	
--	---	--

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.

Partiendo de la Estrategia Nacional de Desarrollo, END, específicamente del primero y segundo ejes, Prosoli ha articulado una estructura que desarrolla acciones puntuales que contribuyen a la definición de políticas públicas y responden a esos dos ejes esencialmente.

La institución colabora activa y directamente con las autoridades e instituciones encargadas de definir las políticas públicas y sociales, que se materializan en convenios y alianzas.

En ese sentido, Prosoli juega un rol trascendental en el análisis y puesta en marcha de acciones encaminadas a alcanzar estos dos ejes: “Un Estado con instituciones eficientes y transparentes, al servicio de una ciudadanía responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve el desarrollo y la convivencia pacífica”...y “Una sociedad cohesionada, con igualdad de oportunidades y bajos niveles de pobreza y desigualdad”

Prosoli desempeña un papel determinante en la promoción de iniciativas enfocadas a impactar y dar solución a problemas sociales trascendentales y que afectan a la sociedad, como por ejemplo eliminar la violencia intrafamiliar y de género de la mano con el Ministerio de la Mujer; desarrollar proyectos para dotar de documentos de identidad a los ciudadanos en coordinación con la Junta Central Electoral

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización	creación de huertos familiares para impulsar la alimentación saludable y garantizar productos de la canasta básica con el Ministerio de Agricultura, entre otros. Evidencias: PE; POA; Fotos de los líderes de Prosoli con autoridades políticas del país; Informes del Banco Mundial y del BID; Convocatorias, fotos, listados, e informes de reuniones con otras instituciones para analizar políticas públicas; Documentos y fotos de los Convenios y alianzas con instituciones públicas; Prosoli ha identificado las políticas públicas dirigidas al progreso de las familias que viven en condiciones de pobreza, para contribuir a la visión de nación declarada en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), la cual establece “República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la justicia social y una sociedad más igualitaria, que gestiona sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente integrada, y se inserta competitivamente en la economía global”. En ese sentido ha identificado políticas públicas relevantes, a partir de siete de líneas de intervención: Identificación, Salud Integral, Educación, Seguridad Alimentaria, Nutrición y Generación de Ingresos, Formación Humana y Conciencia Ciudadana, Habitabilidad y Protección del Medio Ambiente y Acceso a TICs, dentro las siete líneas de acción se ha considerado políticas públicas relevantes por su alto impacto:	
--	--	--

	• Salud Integral: la inclusión de las corresponsabilidades con sus clientes ciudadanos, incorporando dichas políticas públicas a procesos y proyectos que ejecutan en materia de salud y que se integran al esquema de intervención de Prosoli como lo son el Programa Nacional de Primer Nivel de Atención, Programa de Inmunización (PAI), de Prevención de enfermedades transmitidas por vectores como Dengue, Leptospirosis, Malaria, etc. • Educación: la organización impulsa políticas públicas orientadas a la deserción y la sobre edad escolar, desarrollando proyectos que estimulen la asistencia a las aulas y la culminación de los estudios a través de incentivos a las familias en cuyos núcleos haya integrantes en edad escolar. Seguridad Alimentaria, Nutrición y Generación de Ingresos: la institución asegura de manera sistemática el consumo mínimo de una canasta de alimentos básicos, la erradicación de la desnutrición crónica infantil, y propicia oportunidades para la creación de capacidades y propicia oportunidades productivas.	
--	--	--

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	Prosoli ha ejecutado estrategias para incorporar esas políticas públicas identificadas a los planes de Gobierno. Una de esas estrategias es la capacitación técnico profesional de sus clientes ciudadanos a través de los Centros de Capacitación y Producción Progresando con Solidaridad, CCPP. La capacitación permite no solo elevar el nivel de escolaridad, sino también prepararlos para ejercer un oficio y en consecuencia, generar ingresos familiares, lo cual aporta, a su vez, al progreso de las familias y del país. Evidencias: Foto Árbol del Progreso; Cuadro de Gasto Ejecutado en programas de Educación tomado del Sistema Integrado de Gestión Financiera-SIGEF Tanto el Plan Estratégico, los Planes Operativos Anuales, como los proyectos que se ejecutan en Prosoli reflejan la alineación de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. Prosoli recibe los recursos presupuestarios. Todos los proyectos se formulan en la Planificación Estratégica y Operativa de la institución y son vinculados a los recursos presupuestarios, los cuales son distribuidos tomando en cuenta las prioridades de la organización en función de los grupos de interés y los objetivos estratégicos, reflejándose en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). Prosoli distribuye todos los recursos en función del compromiso asumido en respuesta a las políticas públicas.	
--	---	--

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización	Prosoli, además, gestiona recursos con organismos internacionales que valoran el trabajo social que desarrolla el Programa, los cuales contribuyen a la ejecución de proyectos para alcanzar metas a más corto plazo, traduciéndose en la mitigación de indicadores de pobreza, así como en la consecución del desarrollo social. Evidencias PEI 2017-2020; POA; Presupuesto institucional; Metas estratégicas del sector; Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF); Progresando con Solidaridad, institución adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, responsable y coordinadora de las políticas sociales del Gobierno, tiene contacto permanente con otros ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo, así como con los actores legislativos. Específicamente en la implementación de la estrategia de protección social se crearon dos instancias para la articulación a nivel local entre las políticas de salud, seguridad social, educación y nutrición desarrolladas por las sectoriales. Estas relaciones se expresan en convenios de gestión conjunta con los Ministerios de Salud, Educación, Junta Central Electoral, Medio Ambiente, y Agricultura. Asimismo, se tienen acuerdos de trabajo conjunto con Ayuntamientos y Juntas Municipales de las comunidades más pobres.	
---	---	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	A nivel interno del GCPS, Progresando con Solidaridad funge como una de las entidades ejecutoras de ese órgano, y mantiene una vinculación funcional directa con instituciones como el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) para proveer las transferencias monetarias condicionadas que otorga el Gobierno. En este sentido, a nivel nacional se ejecutan reuniones de los Comités Técnicos Intersectoriales y Comisiones Mixtas Sectoriales en salud y educación, para asegurar que las familias beneficiarias de Progresando con Solidaridad hagan uso de esos servicios y puedan cumplir con las corresponsabilidades exigidas para recibir las transferencias. Evidencias: Convenios de Cooperación. Intercambio de datos con MINERD. Evidencias Progresando Unidos Progresando con Solidaridad, en su estrategia de desarrollo de alianza y de vinculación interinstitucional ha logrado desarrollar alianzas con socios estratégicos nacionales e internacionales para el desempeño de las tareas que legalmente se le han asignado. En el plano nacional se encuentran: el Ministerio de Educación, contraparte clave en el registro y seguimiento de asistencia de los niños y niñas con edades entre los 05 y 21 años de edad, integrantes de las familias beneficiarias del componente Incentivo a la Asistencia Escolar. También el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para el seguimiento de corresponsabilidades de las familias beneficiarias de garantizar la vacunación y control de peso y talla de los niños y niñas con edades entre los 0 a 5 años	
--	---	--

	La Junta Central Electoral facilita los trámites de registro, solicitud y obtención de documentos de nacimiento y de identidad. El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) contribuye con la capacitación técnico-profesional de las familias beneficiarias del programa Progresando con Solidaridad, que se imparte en los Centros de Capacitación y Producción Progresando con Solidaridad. El Ministerio de Agricultura apoya las iniciativas que aseguren que las familias en extrema pobreza puedan producir, de forma individual o asociativa, productos agropecuarios para autoconsumo o venta. El Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), junto al que se capacita a los jóvenes miembros de familias Prosoli. El trabajo de construcción del esquema de corresponsabilidades a partir de los lineamientos de salud, requirió del esfuerzo conjunto entre los Directivos del Ministerio de Salud, Directores de Programas, Distritales de Educación y la Dirección General de Prosoli. Esta labor permitió readecuar los objetivos de la organización en estas dimensiones a los planes y objetivos de las sectoriales. Evidencias: Manual Operativo del Programa Progresando con Solidaridad, Plan Nacional de Salud-PLANDES y Plan Decenal de Educación.	
--	--	--

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.).	Progresando con Solidaridad, institución adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, responsable y coordinadora de las políticas sociales del Gobierno, tiene contacto permanente con otros ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo, así como con los actores legislativos. Específicamente en la implementación de la estrategia de protección social se crearon dos instancias para la articulación a nivel local entre las políticas de salud, seguridad social, educación y nutrición desarrolladas por las sectoriales. Estas relaciones se expresan en convenios de gestión conjunta con los Ministerios de Salud, Educación, Junta Central Electoral, Medio Ambiente y Agricultura. Asimismo, se tienen acuerdos de trabajo conjunto con otras instancias del Estado, Ayuntamientos y Juntas Municipales de las comunidades más pobres. Evidencias: Convenios de Cooperación.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión	Prosoli planifica, coordina y participa en actividades con organizaciones y asociaciones de profesionales para el establecimiento de alianzas que contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos de Prosoli y a las metas de las organizaciones vinculadas.	

	Prosoli se vincula con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), en la formulación de planes y programas que faciliten el desarrollo de políticas sociales. Esta alianza dispone de mecanismos de veeduría para el seguimiento y evaluación al cumplimiento de dichos planes, así como de la Misión y de los objetivos estratégicos de la organización. El CCSC está compuesto actualmente por treinta y tres (33) diversas instancias de la sociedad como: Participación Ciudadana, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (Intec), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), Consejo Nacional de la Empresa Privada, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Asociación Dominicana de Personas con Discapacidad Fisicomotora, Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, entre otras. Los planes de trabajo comunes permiten la realización de acciones dirigidas a la satisfacción de necesidades y expectativas de las familias beneficiarias y los grupos de interés, todas enmarcadas en la consecución de la Misión y Visión del Programa. Evidencias: Decreto 1512-12 que crea el CCSC; Matriz del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil; Informes, relación de participantes taller CCSC y Prosoli, listado de	
--	---	--

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	participantes y minutas en reuniones del CCSC; Progresando con Solidaridad trabaja para mejorar las condiciones y calidad de vida de las familias vulnerables, por lo que sus servicios están colocados en la mira de atención de la sociedad y son valorados por los grupos de interés. La institución ha recibido múltiples reconocimientos a partir de una estrategia de difusión y promoción de resultados puesta en marcha a través de los medios de comunicación de masa y una acertada difusión a través de los medios de comunicación institucionales. Actualmente el programa se encuentra en el proceso de certificación en las normas G35: sobre Responsabilidad Social y la G38: sobre Igualdad de Género. El Programa ha sido reconocido por organizaciones comunitarias, de igual forma ha sido reconocido con el premio Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad en los años 2014 y 2015, así como la Certificación ISO 9001:2015 realizada por una empresa certificadora internacional. Evidencias G35 y G38. Las iniciativas, acciones e intervenciones de Proso li van dirigidas al progreso de las familias beneficiarias, e impactan a la sociedad, contribuyendo a su vez a la construcción de su imagen pública, causas por las que goza de reputación y respeto social y público.	
---	---	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Prosoli promueve el conocimiento público de sus acciones a través de las notas de prensa, de informaciones por radio, otros canales de comunicación: INSTAGRAM , Facebook, etc, De igual forma Prosoli da a conocer de sus actividades a través de foros, nacionales e internacionales. Evidencias: Publicaciones de prensa, pantallazos de Cuenta INSTAGRAM, FACEBOOK, entre otros. Copia de premio, de certificación ISO. Imagen de reconocimiento. La institución implementa una estrategia de marketing orientada a informar y motivar que los grupos de interés accedan a los servicios del Programa, a través de Mini-mensajes de voz sobre vacunación infantil y spot televisivos sobre las corresponsabilidades Se implementa una estrategia de marketing social orientado a: ✓ Instituciones y organizaciones aliadas ✓ Ciudadanos clientes. ✓ Instituciones que manejan políticas públicas orientadas al desarrollo social Líderes de opinión. Se desarrolla una estrategia de comunicación de conciencia pública con el propósito de provocar un cambio en la conducta de los beneficiarios del programa (apoyar con lettering de las cápsulas que se han preparado para radio y tv. También artes de folletos y material POP).	
--	--	--

	Pro solicita con una estrategia de consenso orientada a las audiencias relevantes (organismos multilaterales, congreso, instituciones gubernamentales, ONG, líderes de opinión) con el objetivo de lograr el apoyo y reconocimiento de las audiencias relevantes a los proyectos y programas implementados para el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: spot sobre cumplimiento corresponsabilidades, reportajes que se han realizado para medios escritos, televisión, artículos de la VP, cobertura de actividades en las redes sociales, encuentros y notas de prensa	
--	--	--

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
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La organización tiene identificados a los grupos de interés relevante, clasificados como internos, externos y aliados estratégicos. Los mismos se registran en la Matriz de Interesados (Stakeholder). Progresando con Solidaridad socializa sus grupos de interés relevantes a la organización en su conjunto mediante la remisión de la matriz de interesados utilizando la cuenta de difusión masiva Comunicándonos. Evidencias: Matriz de Interesados, fotografías, listado de participantes y minuta de reunión revisión, presentación de resultados Prosoli, correo de remisión de la matriz de interesados a través de la cuenta Comunicándonos.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	La institución ha establecido las condiciones y herramientas necesarias para recopilar, analizar y revisar de manera sistemática, las informaciones inherentes a sus grupos de interés. El programa recopila esta información por medio de diferentes vías, tanto para los grupos de interés internos como externos. Entre las herramientas para la recopilación de la información se encuentran los buzones de sugerencias, diseminados en las diferentes oficinas que forman parte del Programa y en los cuales se recoge información sobre las opiniones de los clientes internos en cuanto a la calidad del servicio del Programa. Otra fuente de información sobre las necesidades de los clientes internos y externos son las encuestas de satisfacción realizada por	

	diferentes áreas administrativas del Programa. Las encuestas por monitoreo permiten conocer cuáles son las cosas que las familias entienden que se deben mejorar, así como su nivel de satisfacción con los servicios que reciben. Por su parte, las diferentes áreas llenan el formulario correspondiente a las encuestas de satisfacción las cuales permiten conocer las necesidades de los clientes internos, así como su nivel de satisfacción con los servicios externos. Las instituciones aliadas son consultadas sobre su nivel de satisfacción con los servicios, los aspectos a mejorar de la alianza, así como los puntos fuertes. Además las familias son consultadas para levantar necesidades, prioridades y propuestas de acciones de soluciones a través de un diagnóstico anual llevado a cabo desde la Dirección de Planificación del Programa. Esta información se convierte en insumo para la elaboración del Plan Operativo Anual. Los diferentes grupos de interés son consultados a partir de dos estrategias durante la elaboración del Plan Estratégico de cada cuatreno, la institución consulta a las familias, empleados y aliados en la formulación de la misión, visión y valores, con la finalidad de reflejar sus necesidades y expectativas en los objetivos estratégicos institucionales a través de consultoría independiente. La segunda estrategia consta de las consultas hechas a las familias y proveedores de servicios a partir del monitoreo a través de Reportes	
--	---	--

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Comunitarios, los cuales permiten conocer los problemas y las posibles soluciones en las diferentes comunidades de intervención del Programa. Evidencias: Buzones de sugerencias, encuestas; informes de quejas y sugerencias; Encuestas de Satisfacción de Servicios del GCPS; Informes de los Puntos Solidarios; Cuestionario monitoreo, informe de consultas a familias, empleados y aliados, Guía de levantamiento de necesidades de las familias, informe de talleres de misión, visión y valores con grupos de interés. La institución recoge y revisa de manera periódica las informaciones relacionadas con aspectos vinculados a su gestión. Se analizan las variables externas que pueden incidir en el desarrollo efectivo de sus productos o servicios, así como los cambios socio-culturales y medioambientales que impactan los servicios de la organización. La institución realiza anualmente un Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las amenazas, FODA, del Programa, lo que la lleva a contemplar las informaciones relacionadas con las políticas públicas, los aspectos legales del programa y de las acciones desarrolladas por instituciones que están ligadas a las actividades del programa o disposiciones que regulan directamente las acciones de la institución, por ejemplo, Ley del Voluntariado, Ley Nacional de Presupuestos, disposiciones transitorias, entre otras.	
---	--	--

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.	Prosoli, además, recaba periódicamente informaciones relativas a las acciones que se desarrollan en el ámbito internacional, obteniendo de esta manera cuales son las tendencias a nivel internacional y cuáles son los aspectos políticos, económicos, medioambientales, tecnológicos y sociodemográficos que más están influyendo en el desarrollo de programas con actividades similares a las de Prosoli. Estas consultas se hacen a partir de la participación del Programa en foros internacionales y a partir de las misiones técnicas que recibe el programa de parte de Organismos Multilaterales como el Programa Mundial de Alimentos, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial. Evidencias: Formularios de atención de necesidades de capacitación; formularios de identificación de iniciativas de emprendimiento; Análisis FODA, Reporte de misiones, BID, BM, PMA Prosoli aplica la gestión por resultados, apoyado en una serie de indicadores que arrojan información sobre el desempeño y estado de la organización, a través del sistema automatizado de seguimiento y control. El Sistema permite medir el desempeño global de cada componente del plan estratégico, por cada área operacional y por cada área geográfica de intervención del Programa. El	
--	--	--

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).	sistema automatizado permite controlar el rendimiento de la organización a todos los niveles de la estructura. Evidencias: Pantallas del Sistema de Seguimiento Automatizado SIPS y del SAGIP, por componentes, por áreas, Informe de Indicadores de Gestión, informes trimestrales. Prosoliposee políticas de gestión de calidad que permiten analizar y diagnosticar las fortalezas, oportunidades y amenazas que inciden en los procesos de la organización. La institución ha implantado Sistemas de Gestión de Calidad en los procesos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la plena satisfacción de los clientes internos y externos, por ello ha decidido controlar los resultados a todos los niveles mediante auditorías Internas de calidad y con el establecimiento de controles efectivos de calidad. La organización realiza análisis FODA anualmente, dicho análisis sirve de insumos a la planificación estratégica y operativa, así como para la revisión y mejora continua de los procesos de gestión. El análisis contribuye también a priorizar las acciones preventivas y correctivas que garantizan los procesos de excelencia que impactan a la organización. La gestión de calidad total es el norte a seguir, auto diagnosticando los procesos e identificando los riesgos que impidan la obtención de resultados más eficientes y eficaces a todos los niveles de la organización.	
--	--	--

	Evidencias: Sistema de Gestión de Calidad; Autodiagnóstico CAF; Relación de participantes y fotos en Talleres sobre Calidad Total; Análisis FODA. Metodología de Riesgos, Manual de Riesgos y Matriz de Identificación 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
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.	La institución cuenta con objetivos estratégicos alineados a la Misión y Visión de la organización. Dicho marco estratégico se identifica con las prioridades de los grupos de interés, los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, y el marco legal que define la naturaleza propia de la organización. En ese sentido Prosofi ha definido un plan estratégico institucional con objetivos estratégicos de impactos y efecto logrables en el mediano y largo plazo, a su vez estos objetivos macros son desagregados en objetivos específicos logrables en el corto plazo y aterrizados en Planes Operativos con acciones concretas, cronogramas, y metas puntuales, logrables en el corto plazo. Progresando con Solidaridad identifica, pondera y analiza de manera sistemática los riesgos que pueden impedir la consecución de los objetivos estratégicos y operativos. Dicho análisis es realizado a profundidad con la integración de todas las Direcciones y Departamentos de la organización.	

2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El análisis se realiza partiendo de los objetivos estratégicos y operativos de la organización. De igual forma, los riesgos son ponderados de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia, y al impacto negativo que éstos puedan tener en los objetivos y resultados en caso de materializarse. En función de los riesgos identificados la organización establece controles para mitigar el impacto o la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Evidencias: Documento de Plan Estratégico Prosoli, POA (años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020); planes trimestrales de áreas y departamentos, planes de trabajo del personal de campo, Metodología Gestión de Riesgo, matrices de identificación de riesgo, matrices de seguimiento a controles de riesgo y Pantallazos del Sistema Riesgo, Manual de Gestión de Riesgos. La institución ha establecido las condiciones y herramientas para recopilar, analizar y revisar de manera sistemática, las informaciones inherentes a sus grupos de interés de la misma. El programa recopila esta información por medio de diferentes vías, tanto para los clientes internos como externos. Por ejemplo, las familias son consultadas además a partir para levantar necesidades y prioridades y propuestas de acciones de soluciones a través de un diagnóstico anual llevado a cabo desde la Dirección de Planificación del Programa. Esta información se convierte en insumo para la elaboración del Plan Operativo Anual.	
--	--	--

	Por otro lado, las instituciones aliadas son consultadas sobre su nivel de satisfacción con los servicios, así como los aspectos a mejorar de la alianza, así como los puntos fuertes, lo que permite al Programa desarrollar acciones de mejora en Plan Operativo y las acciones del Programa. Durante la elaboración de Plan Estratégico de cada cuatreno, la institución involucra a todos grupos de interés, internos y externos, en la formulación de la misión, visión y valores, con la finalidad de reflejar sus necesidades y expectativas en los objetivos estratégicos institucionales. La institución, luego de haber incorporado a sus planes las necesidades y expectativas de los usuarios de sus servicios, aplica evaluaciones periódicas a los resultados logrados mediante encuestas de monitoreo que permiten valorar la calidad de las intervenciones y los resultados intermedios obtenidos. Al final de cada año Prosoli realiza un informe de logro de los resultados planteados en los POA. El intercambio de información que se produce a partir de metodologías como “cara a cara”, cuestionarios de recolección de datos, escuelas de familia, visitas domiciliarias, entre otras, es analizado por la Dirección de Planificación y DO compartiendo luego los hallazgos a la dirección General y a los dueños de procesos para incorporar las acciones surgidas de estos procesos.	
--	--	--

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.	Las consultas hechas a las familias y proveedores de servicios a partir del mecanismo de monitoreo, Reportes Comunitarios, los cuales permiten conocer los problemas y la posibles soluciones en las diferentes comunidades de intervención del Programa, dadas dichas soluciones por los mismos actores estratégicos permite al Programa planificar y desarrollar un plan de acción para hacer frente a las necesidades planteadas por los entes involucrados en el proceso. Evidencias: Metodología Grupo Focales para levantar necesidades y propuesta solución familias beneficiarias en el POA, Plan de Acción Reporte Comunitarios, Plan de mejoras Prosoli, informe detalleres de misión, visión y valores con grupos de interés. Progresando con Solidaridad utiliza indicadores internos para medir el desempeño de la institución en términos de cobertura de las familias beneficiarias usuarias y potenciales beneficiarias, los indicadores permiten tener una retroalimentación sobre las acciones a desarrollar para hacer frente a las demandas satisfechas. Del mismo modo, se controlan los recursos que se destinan a satisfacer la demanda de las familias usuarias de las transferencias monetarias condicionadas. La institución cuenta con un sistema integrado de seguimiento y monitoreo, a través del Sistema de Información Progresando con Solidaridad, plataforma integral que da	
---	--	--

	seguimiento sistemático a las actividades operativas, y permite evaluar los efectos e impactos de los componentes del Programa, así como mejorar las intervenciones de Prosoli al identificar oportunidades de mejoras de la gestión operativa. Igualmente, ayuda a esclarecer el impacto redistributivo de la institución y a cuantificar el valor público que entrega a la sociedad como proceso de rendición de cuentas desde los sectores sociales. El Programa cuenta además con estudios de encuestas que le permite cuantificar los resultados y logros alcanzado con el desarrollo del Plan Operativo Anual. Prosoli se enfoca en plasmar en sus planes operativos las acciones de mejoras y tareas inmediatas que den solución a obstáculos o problemas obtenidos a través de la consulta a los usuarios beneficiarios al momento de utilizar los servicios. La institución tiene claramente definida la cadena causal para la gestión del cambio para controlar el progreso de las familias beneficiarias usuarias, la misma está compuesta por insumos como: recursos financieros, humanos o de otro tipo movilizados en apoyo a diferentes actividades, redundando en la calidad de sus servicios y productos. El Sistema de Gestión de la organización facilita la información para orientar los servicios y los productos, con lo que satisface lo que de la institución espera la sociedad,	
--	---	--

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	desglosado en actividades, resultados e impacto. Evidencias: Mapa de Procesos; Árbol de Progreso; Pantalla de SIPS, Reportes semestrales y anuales del POA. La institución asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de cada proceso y proyecto de la organización, a través del uso adecuado del presupuesto institucional asignado por el Poder Ejecutivo. De igual forma, gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias entregadas a la institución por concepto de cooperación económica de organismos internacionales, las cuales son manejadas en apego al principio de transparencia, pilar esencial para el manejo de los fondos públicos. De esta manera, Prosohli desarrolla y actualiza su estrategia, logrando la implementación de los proyectos que se incluyen en el PE y los POA, lo que se evidencia en la estructuración del presupuesto que se estima invertir en los años subsiguientes. Evidencias: Partida presupuestaria para proyectos de desarrollo social (ver Plan Estratégico); Correo de remisión del presupuesto; Informe de Ejecución Presupuestaria; convocatoria de reunión de formulación de presupuesto con DIGEPRES; Circular de capacitación para anteproyecto de presupuesto 2016.	
--	--	--

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La institución nivela las tareas y recursos planificando acciones a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo a la capacidad institucional y a los procesos establecidos, garantizando las partidas presupuestarias y otros recursos para la realización de actividades que amortigüen tanto las necesidades de los grupos de interés, así como los niveles de presión identificados en los procesos operativos. En este sentido el Programa se encuentra inmerso en el desarrollo de un sistema de Presupuesto Orientado a Resultados, en el cual a cada actividad del POA le es asignada una partida del presupuesto, por lo que los recursos son distribuidos en función de las actividades claves de la organización. De igual forma, las apropiaciones para las Transferencias Monetarias Condicionadas y Subsidios Focalizados tienen candado presupuestario, de forma que solo pueden ser utilizadas para tales fines, lo mismo que el presupuesto para el pago operativo, lo que asegura que los grupos de interés del Programa tienen asegurado los recursos correspondientes. Evidencias: PE; POA; Partida presupuestaria para proyectos de desarrollo social; Correo de remisión del presupuesto; Informe de Ejecución Presupuestaria;	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Progresando con Solidaridad es una institución de protección social. Dada la naturaleza de la institución, todas sus estrategias, programas y proyectos son de responsabilidad social.	El programa no cuenta con medidas para separar los residuos del programa siguiendo políticas de las 3 R.

	La institución desarrolla alianzas orientada a coordinar políticas y acciones de Responsabilidad Social con empresas del sector privado. Las alianzas estratégicas son aterrizadas en función de los siete componentes o líneas de acción que fungen como pilares del Programa; • Identificación • Salud Integral • Educación • Formación Humana y Conciencia Ciudadana • Seguridad Alimentaria, nutrición y generación de ingresos • Acceso a la Tecnología de la Información y la Comunicación • Habitabilidad y Protección del Medio Ambiente El objetivo de las acciones en estos siete componentes, es el de crear un capital humano cada vez más empoderado, así como el fomento del capital social de las comunidades. La organización además desarrolla acciones tendentes a la conservación y protección del medio ambiente, a la mitigación del hambre y la mala alimentación, y al ahorro de agua y energía, entre otras. En adición, implementa acciones que fomentan en sus talentos humanos y ciudadanos una cultura dirigida a la protección del medio ambiente, el ahorro de recursos naturales renovables y no renovables, así como acciones que estimulen el compromiso social voluntario de sus clientes internos hacia la población más vulnerable como los ancianos, niños que viven	
--	--	--

	en condiciones de orfandad, así como personas viviendo con condiciones especiales. Evidencias: Convenios con BEPENSA, Medio Ambiente, OIT, Cemex, etc.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Prosolí, como órgano del Estado para implementar políticas sociales focalizadas y dirigidas según establece el decreto 488-12, ha diseñado un Plan Estratégico (PE) para el mismo horizonte de tiempo de la actual gestión gubernamental (2017-2020). Dicho Plan Estratégico está en armonía con los resultados que plantea la Estrategia Nacional de Desarrollo, con base legal en la Ley No. 1-12, que en su artículo No. 3 establece que: <i>“Cada gestión de Gobierno deberá contribuir a la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, a través de las políticas públicas plasmadas en los planes institucionales, sectoriales y territoriales y los presupuestos nacionales y municipales, y establecerá explícitamente la articulación de dichas políticas con los Objetivos y Líneas de Acción de la Estrategia”.</i> La END plantea los resultados intermedios (a corto plazo) que se definen partiendo de diagnósticos y procesos consultivos con la ciudadanía, sociedad civil y sector privado. En este marco temporal se desarrollan y priorizan los planes operativos y los proyectos que son concebidos para responder a la estrategia y que impactan a todos los niveles de la estructura organizativa. Por lo expuesto anteriormente, los Planes Estratégicos de la institución a parte de cumplir con el marco	

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.	legal establecido, atiende las prioridades de los grupos de intereses, en este caso los usuarios de los servicios que entrega la institución. Evidencia: Ejes de la END; PE; POA; Informe de talleres con grupos de interés El Plan Estratégico de Progresando con Solidaridad define un marco estratégico integrado por la misión armonizada con los fines para los que fue creada la institución, la visión prospectiva de los directivos y los colaboradores de la institución y los valores que ciñen la misma. De la misión se desprenden nueve objetivos estratégicos de alto impacto que buscan surtir efecto en los usuarios, y de estos objetivos, se desprenden los resultados y metas cuyo logro es necesario para llevar a cabo en la práctica la misión. Estos resultados de impacto, reflejan lo que los directivos responsables de la institución tienen la intención plena de alcanzar al completar la ejecución de dichas estrategias. Desde la concepción misma de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, en la que están involucrados los líderes y los colaboradores, estos se traducen en planes y tareas. El POA es socializado y en él se incorporan las actividades de cada área de la organización que no se habían incluido, esto permite que los planes y tareas lleguen a cada uno de los individuos de la organización	
---	---	--

3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	mediante la asignación de tareas y actividades del programa. Evidencias: Marco de Objetivos Estratégicos; PE; POA; socialización con equipos de trabajo; fotos; listado de asistencia a socialización de POA El Programa establece en su Plan Estratégico un marco estratégico integrado por la misión armonizada con los fines para los que fue creada la institución, la visión prospectiva de los directivos, los colaboradores de la institución, y los grupos externos de interés y los valores que ciñen la misma. Los objetivos estratégicos y operativos de la organización son traducidos en planes y tareas bajo la responsabilidad de todas las unidades según su naturaleza. Estas acciones se evidencian en el desglose por direcciones y áreas del plan operativo anual, según las actividades a realizar por cada una de estas dentro de un periodo específico. De la misión se desprenden nueve objetivos estratégicos de alto impacto que buscan surtir efecto en los usuarios, y de estos objetivos se desprenden los planes operativos anuales que son llevados a cabo por cada unidad de la estructura, los cuales se traducen en metas y resultados cuyo logro es necesario para cumplir con la misión y alcanzar la visión. Estos resultados de impacto reflejan que los directivos responsables de la institución tienen la intención plena de alcanzar al completar la ejecución de dichos planes y estrategias.	
--	---	--

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	El Sistema de Gestión refleja las fortalezas de los objetivos estratégicos y de los procesos clave de la organización, lo que ha permitido ampliar el marco de seguimiento y control incluyendo también los procesos de apoyo. El seguimiento al PE y a los POA mediante indicadores de gestión ha contribuido a medir el desempeño integral de Prosoli, y evaluar necesidades de mejora para el despliegue de la estrategia y la planificación a todos los niveles de la estructura. Las mediciones semanales, mensuales, trimestrales y anuales permiten controlar y dar seguimiento a todos los procesos organizacionales, así como introducir los cambios oportunos, amparados en la retroalimentación con los grupos de interés. Evidencia: PE; POA; Matrices de seguimiento (semanal, mensual, trimestral, anual); Dossier de Proyectos; Minutas de reuniones semanales y mensuales, correos electrónicos. La institución comunica y difunde su Plan Estratégico a todos los niveles de la organización. Esta actividad se realiza a partir de reuniones que se van realizando en cascada de acuerdo a los niveles jerárquico de la organización. De igual forma, cada POA es socializado en cada nivel de la organización, actividad que se lleva a cabo desde la Dirección de Planificación de la institución a través de talleres con el personal de las oficinas y de campo. El primer nivel de difusión es el que se lleva a cabo en las	
--	---	--

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.	reuniones a inicio de año con el equipo directivo del Programa. Uno de los bastiones con que cuenta Prosoli es con el compromiso e involucramiento de sus clientes internos en la elaboración y ejecución de objetivos, planes y tareas que le permitan alcanzar su misión, lo cual se logra, entre otras, con la comunicación y difusión eficaz de sus acciones, productos y servicios que mantiene a lo interno de la organización. La planeación estratégica ha sido socializada con todos los colaboradores de la institución, quienes cuentan con la información permanente de los proyectos institucionales en cada medio de comunicación interno. En adición, los dueños de procesos dan a conocer los planes a sus equipos de trabajo mediante actividades puntuales para tales fines. Evidencia: Fotos de equipos de trabajo; Pantalla de COMUNICÁNDONOS; correos electrónicos informando sobre planes y tareas; Talleres sobre el PE con equipos de trabajo; Pantalla de la planeación en la Intranet; Minuta Progresando con Solidaridad utiliza métodos de evaluación periódica para el desarrollo y monitoreo de la estrategia, de los resultados que se miden en el tiempo, utilizando indicadores que permiten el control en la consecución de los resultados a corto y mediano plazo, así como de los objetivos en un horizonte de tiempo mayor, para la toma de decisiones. Para hacer posible la planificación, la institución cuenta con un mapa	
--	---	--

	de procesos, que integra procesos estratégicos, procesos misionales orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios o grupos de interés y los procesos de apoyo que dan soporte a la ejecución. El monitoreo y seguimiento del logro de los resultados se lleva a cabo a partir de la planificación de las actividades por trimestre, mensualmente se va pasando balance sobre las actividades desarrolladas y en aquellos casos donde no se ha logrado los resultados esperados se establece las acciones de mejora para el logro de las actividades. De igual forma se realizan informes trimestrales que muestran el logro de los indicadores de gestión del Programa. Otro punto fuerte de Prosoli es contar con una estructura organizacional definida a la medida y aprobada por el Órgano Rector de la administración pública, que responde a los procesos definidos en el mapa. Esta estructura está definida tomando en cuenta la necesidad, naturaleza y esfuerzo que requiere cada uno de los procesos. A partir del trabajo de campo del personal operativo se van realizando monitoreo que permiten conocer cómo se van desarrollando las actividades en el terreno. Estos incluyen la evaluación sobre el desarrollo del programa, los resultados alcanzados en los procesos de verificación de corresponsabilidades, y análisis de la satisfacción de los ciudadanos clientes.	
--	--	--

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).	El Programa ha establecido una estrategia de seguimiento la cual permite que semanalmente se tengan mediciones de los avances en el desarrollo de las actividades. Este seguimiento se desarrolla a partir de reuniones semanales del personal de Supervisor de Campo, Provincial y Regional, lo que permite un seguimiento a todos los niveles de la organización. Evidencias: Mapa de Procesos; Manual de Funciones, informes trimestrales, Pantalla del SIPS, Guía Metodológica de Supervisión y Monitoreo. Progresando con Solidaridad aplica procedimientos y métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles de la estructura, en consonancia con los productos intermedios, bienes y servicios que entrega a los ciudadanos clientes. De igual forma la institución mide los impactos de sus intervenciones y realiza evaluaciones de tipo costo-eficiencia para medir los efectos que surte sobre la población intervenida y la pertinencia en términos de costo de las acciones. Evidencia: Sistema de Seguimiento SIPS - POA; Informe Evaluación de Impacto del SIPS	
--	---	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Prosol ha realizado acciones de mejora en la metodología para la planificación de sus estrategias, realizando encuentros periódicos con sus grupos de interés e incorporando los criterios de sus clientes ciudadanos, acciones que le han permitido corregir los métodos de revisión. Las necesidades, prioridades y propuesta de solución son consultadas con los grupos de interés cada cuatro años para incorporar la información en la conceptualización del marco estratégico y cada año, para idear nuevas actividades o dar prioridad a las existentes en el Plan Operativo Anual de la institución. De igual forma, los problemas y necesidades detectados en los sistema de Monitoreo a través de Reportes Comunitarios permiten elaborar y desarrollar un plan de Acción para la búsqueda de soluciones a dichas necesidades. De igual forma, los planes de mejoras desarrollados a partir de las mediciones realizadas continuamente del desarrollo POA permiten mejorar la planificación y reevaluar el Plan Operativo Anual, a fin de adecuarlo a las necesidades de la Organización. Las deficiencias detectadas en las mediciones de los indicadores se incorporan a la planificación mediante un Plan de Mejora, convirtiéndolas en oportunidades de mejoras. Evidencias: Reformulación del PE; Plan de mejoras; Lista de consultas a las Familias, Plan de Acción de los Reportes Comunitarios, fotos de reuniones de discusión de POA.	
---	---	--

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.	Progresando con Solidaridad promueve el cambio como una filosofía institucional y desarrolla proyectos innovadores, como lo son: Yo Decido Esperar enfocado en reducir la incidencia de embarazos en adolescentes de las familias beneficiarias, utilizando metodologías novedosas como la de “Bebé Piénsala Bien”, socio-afectivas, vivencial y participativa; Capacitación para la inclusión financiera de familias participantes en Prosoli, a través de tecnología Lista República Dominicana, instalada en tabletas; Proyecto de Vacunación infantil a través de llamadas recordatorios programadas, que recuerda a las madres las fechas de vacunación y los beneficios que trae a la salud de la población infantil. La organización propicia espacios para el aprendizaje colectivo. Forma parte activa en la “Comunidad de Aprendizaje de los CCT (Cash Conditional Transfer) en América Latina”, un espacio creado por el Banco Mundial para el aprendizaje e intercambio de las mejores prácticas y casos de éxitos relacionados a las Transferencias Condicionadas en la región. Adicionalmente Prosoli coordina y participa en foros internacionales, en los cuales participan expertos de alto nivel de temas relacionados a la protección social. Además, como parte del conjunto de herramientas para la elaboración del Plan	

	Operativo Anual, la Dirección de Planificación recoge las acciones y actividades innovadoras cada año. Evidencias: Presentación y nota de prensa de lanzamiento proyectos Lista RD, fotos, listado participantes y presentaciones de foros nacionales e internacionales, correos de convocatoria a reuniones virtuales, presentaciones, minutas, matriz de innovaciones, blog http://comunidad-cct.blogspot.com/2012/10/que-es-la-comunidad-cct.html?view=flipcard.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Progresando con Solidaridad cuenta con una Política de Gestión de Cambio que prevé abordar los procesos que pueden ser impactados ante la posibilidad de un cambio o una innovación determinada. En ese sentido planifica el manejo de los grupos focales, el despliegue de las estrategias para el cambio y los indicadores para medir el desempeño de la institución en términos de cobertura de las familias beneficiarias usuarias y potenciales beneficiarias, considerando que éste es el grupo de interés más importante dentro de la red de protección social. La entidad monitorea el comportamiento de los indicadores desde un enfoque sistémico y, estas a su vez retroalimentan al liderazgo y a los equipos de trabajo sobre la demanda satisfecha. Del mismo modo se controlan los recursos que se destinan a satisfacer la demanda de las familias usuarias de las transferencias. Evidencias: Capacitaciones gestión cambio, reuniones de directores gestión del cambio	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de	La institución planifica los cambios dirigidos a los procesos de modernización e innovación	

interés relevantes.	mediante el intercambio y debate participativo que se realiza con los usuarios beneficiarios y proveedores de servicios, así como con los aliados estratégicos, para identificar situaciones que se presentan en la prestación de los mismos. Prosoli establece intercambio de opiniones con organismos internacionales y nacionales para establecer procesos más adecuados y moderno. Por ejemplo, junto al ministerio de Educación se ha desarrollado un procedimiento de intercambio de información que ha permitido incrementar el porcentaje de alumnos a los cuales se les verifica la corresponsabilidad desde el Sistema de gestión de los Centros Educativos. Con el Ministerio de Salud se desarrolla un proyecto que busca identificar los miembros de los hogares beneficiarios al momento de estos solicitar un servicio de Salud. Estos intercambios de ideas se enfocan en identificar obstáculos o problemas encontrados por los usuarios beneficiarios al momento de utilizar los servicios, con el fin de buscar soluciones instantáneas e innovadoras que contribuyan a la planificación de acciones de mejoras para el corto, mediano y largo plazo, lo cual redundará en la implementación de cambios importantes en la prestación de servicios. Evidencias: Política de Gestión del Cambio; Reuniones con Salud Pública y MINERD,	
----------------------------	---	--

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.).	Prosoli dispone de una política para la gestión efectiva del cambio impactando la cultura organizacional para el logro de proyectos puntuales. La gestión de proyectos es una herramienta sustancial del Programa a través de la planificación de pilotos que son posteriormente desarrollados en cada proceso directo. El monitoreo de los proyectos es constante y se evalúan con indicadores que controlan su evolución en los plazos establecidos. De igual forma, se elaboran informes del desarrollo de los proyectos que son remitidos a los líderes de la organización, quienes dirigen las acciones que garantizan los resultados exitosos de estos proyectos. En ese mismo orden, Prosoli mantiene relaciones para el intercambio de las mejores prácticas con instituciones de probados resultados de excelencia, a través de encuentros de benchmarking y benchlearning que contribuyen al mejoramiento de los servicios institucionales y a la identificación inmediata de los factores de riesgo que pudieran incidir en los resultados que espera la organización y sus grupos de interés. Evidencias: Carpeta de Proyectos; Proyectos Pilotos;, evidencias ONE y a OPTIC; Matriz de proyectos;	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución planifica los recursos que con lleva la implantación de los cambios planificados. En ese sentido se establecen las partidas presupuestarias necesarias para el desarrollo de las actividades de los programas	

	y proyectos que surgen de cambios en la organización. Prosigue garantizando los fondos a partir de las partidas del Presupuesto nacional y a partir de los recursos provenientes de organismos internacionales. Los recursos son asignados en la formulación del presupuesto anual que se remite a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y en caso de no obtener aprobación de dicho organismo, se incluyen en la carta de proyectos que son financiados por organismos multilaterales (BID, BM, PNUD, AECID), así como los talentos humanos y equipos requeridos para el desarrollo e implementación de los cambios planificados a nivel organizacional. Evidencias: Presupuesto; Presupuesto Proyecto PIPS, Matriz de ejecución de proyectos; Evidencia: Partida presupuestaria para proyectos de desarrollos emergentes innovadores (ver Plan Estratégico); correo de remisión presupuesto.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Progresando con Solidaridad consciente de la necesidad de garantizar el equilibrio entre los enfoques de cambios que se puede manifestar producto de implementar y mantener una cultura con enfoque a un clima de constante cambio, innovación y modernización producto del uso eficaz de las TIC's ha establecido a nivel documentar y orgánico límites de autoridad, discrecionalidad, oportunidad y dirección en los diferentes procesos estandarizados mediante políticas e instructivos que rubrican y facilitan los cambios de paradigmas mediante las ideas innovadoras, garantizando que las propuestas de mejoras desde los colaboradores de los	

	niveles jerárquicos más básicos hasta los niveles de Coordinación se gestionen de forma adecuada. Los colaboradores cuentan con políticas de cambios e innovación que le permite el acceso a los canales de información que dispone el programa para expresar sus ideas, opiniones que empujan la necesidad de cambios organizacionales en toda la estructura, así mismo los líderes disponen de mecanismos para evaluar aceptar e implantar estos cambios. La institución tiene establecida la política de consultar a sus ciudadanos clientes sobre los aspectos importantes de la misma y a partir de estas consultas se elaboran planes que se ejecutan para el logro de los objetivos de la institución. Prosolí establece un equilibrio en el enfoque de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba dado que su proceso de planificación involucra a los ciudadanos. Como programa de protección social, Prosolí planifica acciones orientadas hacia la búsqueda de soluciones a problemas que se presentan en las comunidades de intervención, dichas acciones son consultadas con los clientes internos y externos y de estos procesos de consultas surgen sugerencias e inquietudes que se incorporan en los planes de acción del programa. De igual forma, en las consultas con los ciudadanos clientes a través de encuestas, de reuniones y el monitoreo a través de los Reportes Comunitarios generan acciones que	
--	--	--

	implican cambios y las mismas son discutidas y evaluadas para luego ser incorporadas en los planes operativos de la organización. De esta forma se logra llevar los planes y crear los planes de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. Evidencias: Reuniones de presentación de nuevos proyectos, planes de acción de Reportes Comunitarios, Informe Consulta Familias Beneficiarias. Política	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	La institución utiliza y promueve el uso de herramientas tecnológicas que acercan a sus clientes ciudadanos a los servicios y productos que ofrece. En este sentido, el Programa cuenta con una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), con un responsable de Acceso a la Información (RAI), que provee información a los clientes ciudadanos, adicional al portal de transparencia, el cual muestra las informaciones requeridas por Ley, asegurando el acceso al conocimiento íntegro de la gestión. Asimismo, la RAI recibe informaciones relevantes de nuestros clientes a través del asterisco 311, portal gubernamental que permite la interacción con la población. Progresando con Solidaridad tiene establecida su página Web a partir de la cual los ciudadanos clientes pueden acceder a las informaciones necesarias y donde se informa a la población de los cambios implementados en el Programa. De igual forma, en los clientes internos del Programa se promueve el uso de la Intranet	

	como un medio electrónico para recibir información sobre acciones que favorecen el trabajo desarrollado por dicho personal. Además, el acceso al Sistema de información Progresando con Solidaridad permite a los clientes internos del Programa conocer el avance en los trabajos de cada uno de las unidades administrativas del mismo. De igual forma se mejora la eficiencia al lograr mantener actualizado los niveles de avances y poder establecer acciones correctivas en el proceso. Otra herramienta electrónica utilizada por el Programa es el correo Electrónico, medio por el cual se informa a cada uno de los avances y de las acciones a tomar para lograr la eficiencia en los trabajos. Mediante el correo electrónico se informa sobre los avances, las acciones a tomar para mejorar y se lleva información sobre la ejecución del Plan Operativo Anual. Por otra parte, Prosoli promueve que los clientes o usuarios de los servicios de las transferencias monetarias condicionadas y focalizadas accedan a la información requerida a partir de llamadas telefónicas a través del Centro de Atención de la Oficina Presidencial para Tecnología de la Información y la Comunicación, OPTIC a través de la línea *462, donde los hogares beneficiarios reciben información y expresan los problemas presentados con los servicios recibidos. Desde Progresando con Solidaridad se promueve la eficiencia en el cumplimiento de	
--	--	--

	las corresponsabilidades en las familias utilizando para ellos la estrategia de envío de mini mensaje de voz orientando a las familias sobre la importancia de llevar a los niños y niñas a la consulta de control de niño sano y de la importancia de la vacuna para la salud y desarrollo de la población infantil. Estos mensajes son enviados en voz de la autoridad máxima de la institución, lo que hace que el mismo sea más valorado por la población que lo recibe. El Programa promueve el uso de la comunicación electrónica para orientar e informar a los ciudadanos clientes mediante la cuenta de Twitter Institucional, a través de la cual se envían informaciones y se reciben opiniones y preguntas de los ciudadanos clientes. De igual forma se promueve el uso de los medios electrónicos a través de la cuenta de Facebook del Programa. Evidencias: Sitio Web de Prosoli, Portal web de transparencia, reporte de *462, copia de correos, Informe del asterisco 311, pantalla de Twitter, Facebook; YouTube; Pantalla de SIPS,	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

Documento Externo
SGC-MAP

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
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 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).	La institución analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talentos humanos, las cuales son analizadas y traducidas en el Plan Operativo Anual de Recursos Humanos, gestionando los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, en apego al PE de la institución. De igual manera, se realizan las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes subsistemas de RH en la búsqueda de la mejora y la satisfacción de los grupos de interés Evidencia: PE; POA de RR.HH; Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés de RR.HH. El desarrollo de políticas de Recursos Humanos se basa en los subsistemas de gestión establecidos en la Ley No. 41-08 de Función Pública y por el Ministerio de Administración Pública. El Plan Operativo Anual de RR.HH. de Prosofi está alineado a la estrategia de la institución. Responde, además, a las políticas que para la gestión de los recursos humanos dispone la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del Gabinete de Coordinación de Políticas	

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.	Sociales, así como a los subsistemas clave de Recursos Humanos como son Reclutamiento y Selección, Capacitación, Análisis del trabajo, y Relaciones Laborales. En consecuencia con lo anterior, esta política toma en consideración la flexibilidad organizacional, la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural y de género, principios generales que rigen las relaciones humanas y sociales dentro de la organización. Evidencia: POA; Políticas de RR.HH. en la Intranet; Permisos y licencias; Matriz de personas discapacitadas; La organización ejecuta las políticas establecidas en el Reglamento 525-09 de la Ley de Función Pública No. 41-08, dispuestas para la selección, asignación y evaluación de las personas. En adición, se identifican las competencias en términos de capacidad del personal mediante la evaluación del desempeño. En ese sentido, el desarrollo de las capacidades del personal se gestiona mediante un plan de desarrollo basado en méritos y criterios de la evaluación del desempeño por resultados. En cuanto a las capacidades en el proceso de Reclutamiento y Selección son aseguradas mediante un proceso muy riguroso de selección de candidatos el cual incluye: desde entrevistas estructuradas por competencias, pruebas de conocimientos técnicos y medición de rasgos conductuales.	
--	--	--

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Evidencia: Procedimiento de Reclutamiento, Selección El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, GCPS, respetando las normas establecidas para la gestión de recursos humanos para el sector público por el MAP, implementa políticas interinstitucionales. Las referidas políticas están abarcadas en el Manual Interinstitucional de Recursos Humanos, Código MA-RRHH-01 a las cuales Prosoli se acoge para gestionar sus talentos humanos. Este Manual es una guía de consulta para la adecuada administración de los Recursos Humanos, el desarrollo de las actividades, el control y estandarización de los procesos de esta sensible área. El cumplimiento de sus disposiciones es de carácter obligatorio. Prosoli, para garantizar el logro de sus objetivos, lleva a cabo de manera exhaustiva los procesos de selección y reclutamiento, implementando las normas previstas para tales fines, con el objetivo de disponer de talentos humanos idóneos para realizar el trabajo, asignando las funciones en estrecha relación con el talento, lo cual conduce al logro de las metas institucionales. Progresando con Solidaridad ha establecido como política de selección del personal, el ofrecer la oportunidad de crecimiento al personal interno, así como el ingreso de aquellos servidores que desarrollan sus tareas de forma voluntaria.	
---	---	--

	Basado en sus valores institucionales de solidaridad, Prosoli promueve que cada persona que ha desempeñado un función como voluntario tenga la oportunidad de cubrir las vacantes que se presentan en el Programa por alguna razón, siempre y cuando dicho voluntariado cumpla con las competencias establecidas o requeridas en el Manual de Puesto. De esta manera, el Programa aprovecha de esta manera el capital humano creado a partir del desarrollo de las competencias a través de la experiencia y los cursos recibidos por dicho servidores voluntarios. Cuando el servidor voluntario no cuenta con las competencias exigidas por el puesto, Prosoli procede a realizar concursos. De esta manera, para el proceso de contratación de los Asistentes Sociales contratados para la Evaluación de Impactos, se procedió a realizar anuncios a través de afiches colocados en universidades y diferentes puntos de las ciudades. En tanto, conserva, apoya y desarrolla a su personal, reconociendo su valor de manera efectiva, para lo cual cuenta con una Política de Compensación y Reconocimientos, incluida dentro del Manual, que le facilita mantener una adecuada compensación por el servicio prestado y reconoce la eficiencia y calidad del trabajo realizado. En ese mismo orden, para la promoción del personal son tomados en consideración criterios como: desempeño, modelamiento de	
--	---	--

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).	valores institucionales, competencias del cargo vs las competencias del candidato interno, principio de equidad y objetividad. Evidencias: Manual Interinstitucional de Recursos Humanos MA-RRHH-01; Certificados y fotos de reconocimientos a empleados; Comunicaciones de promoción de empleados; Comunicaciones o correos sobre aumento de remuneración por logro de metas importantes; Formulario de exámenes de pre-selección. Afiche de reclutamiento de Asistentes Sociales. Procedimiento de selección de Asistentes Sociales. La institución estimula y practica la cultura de la excelencia en el desempeño, aplicando el esquema de reconocimientos e incentivos que para tales fines están descritos en el programa de Reconocimientos. De manera abierta y transparente se reconoce a los equipos de trabajo y empleados que han sobresalido en el desempeño y cumplimiento de sus metas y objetivos y que al mismo tiempo inciden positivamente en el logro de los objetivos de la institución. Los servidores que realizan que laboran en el equipo son reconocidos de acuerdo a su desempeño. De esta forma mensualmente, cada dirección regional propone los diferentes servidores, voluntarios y nombrados para ser reconocidos, los cuales son evaluados a partir de los indicadores de gestión, así como la auto evaluación y la evaluación del Superior inmediato.	
--	---	--

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.	De igual forma al final de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra”, así como aquellas unidades administrativas que han llegado al 100% o más de las metas establecidas en los indicadores de gestión claves para el desempeño eficiente del Programa. Evidencias: Certificados de Reconocimiento y Fotos; correos electrónicos de Directores proponiendo a RR.HH. sus equipos y empleados a reconocer; Formulario de recomendación para Premio a la Excelencia; Formulario de postulación de reconocimiento. A partir del Manual de Cargos del Poder Ejecutivo, así como de la Estructura de Cargos de la institución, Prosoli utiliza los perfiles de competencia y las descripciones de puestos para seleccionar a los talentos humanos según se requieran. De igual forma, Progresando con Solidaridad, por recomendaciones del Ministerio de Administración Pública de establecer el proceso de <i>Gestión y Evaluación del Desempeño basada en el Logro de Metas o Resultados, la Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y en el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario</i>, llevó cabo el levantamiento de las competencias por grupos ocupacionales, así como el establecimiento de acuerdos de logro de metas o resultados. A partir de este levantamiento, Prosoli cuenta con un levantamiento de competencias de	
---	---	--

7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	acuerdo a la matriz de los grupos ocupacionales a partir del cual se elaboró el Diccionario de Competencias y Comportamientos, el cual está en más 90% de elaboración con previa autorización de la analista de MAP. Progresando con Solidaridad utiliza el procedimiento de reclutamiento y selección basado en las competencias descritas en el Manual de Cargos y funciones. Una vez seleccionados, conforme a las competencias idóneas para el puesto de trabajo tomando en consideración los comportamientos descritos para cada cargo en el Diccionario de Competencias, se elaboran planes de desarrollo personal, tanto para los colaboradores como para los directivos. Evidencias: Manual de Cargos del poder Ejecutivo; Estructura de Cargos de Proso; Diccionario de Competencias establecido en el proceso de Desarrollo de empleados; Matriz de Grupos Ocupacionales, Plan de Desarrollo Ejecutivo Acuerdos de Desempeño; Formulario de evaluación por competencias; La institución presta cuidadosa atención y provee los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de capacitación y recursos tecnológicos de sus equipos de trabajo a todos los niveles de la organización. Evalúa las necesidades de formación de sus empleados y planifica las acciones en el Plan de Capacitación para alcanzar el desarrollo integral de sus talentos humanos, así como	
---	--	--

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).	para garantizar la calidad y eficiencia en los servicios on-line que presta a sus clientes ciudadanos, lo cual repercute en el desarrollo personal, en la eficiencia del trabajo, y por ende en el logro de las metas institucionales. Se imparten talleres sobre administración electrónica, Web 2.0, se estimula la capacitación sobre servicios on-line, diseño y desarrollo de software, en los que participan tanto los especialistas en informática para la actualización de conocimientos, como los colaboradores de todas las áreas, especialmente los responsabilizados del contacto on-line con clientes externos. Los planes de Capacitación y desarrollo son elaborados y divulgados a través de la Intranet. De igual forma, se emiten boletines internos a través de la herramienta COMUNICÁNDONOS y correos electrónicos de convocatorias a cursos on-line y otros cursos de capacitación relacionados. Evidencias: Plan de Capacitación y desarrollo; Publicación de boletines por COMUNICÁNDONOS; correos de convocatorias a cursos on-line y otros cursos de capacitación relacionados; Para Prosoli, sus talentos humanos tienen una importancia relevante por lo cual desarrolla acciones orientadas a desarrollar el potencial en cada una de las competencias conductuales, individuales y organizacionales llevándoles a desarrollar sus competencias desde la selección misma y durante su desempeño profesional.	
---	---	--

	En ese ámbito, se siguen estrategias que responden al subsistema de relaciones humanas y sociales. Para la selección y desarrollo integral del sistema de gestión se tiene el cuidado de no ser discriminatorio en lo relativo al género, cantidad de discapacitados a reclutar, raza, color, credo religioso, simpatía política, deportiva, orientación sexual y cualquier otra acción de diferencias individual. En el marco del cumplimiento de los principios éticos de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad y considerando los tópicos relacionados con el género y la orientación sexual el programa Progresando con Solidaridad ha iniciado los trabajos de implementación de la Norma de Igualdad de Género con el apoyo del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTECO en la capacitación del personal de Prosoli y del Gabinete de Coordinación de las Políticas Sociales, en general. Todas las instituciones adscritas al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales se encuentran actualmente en proceso de certificación de la norma INTE 38-01-01:2015: Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos MA-RRHH-01; Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-02. Plan de trabajo	
--	--	--

	Proyecto, Norma de Igualdad INTE 38-01-01:2015 Minuta	
--	---	--

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
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.	Prosolí evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública. Aplica la metodología de evaluación por resultados la cual le permite medir el desempeño de cada uno de sus colaboradores, así como conocer los aportes que estos hacen a los objetivos y metas de la organización. A través de este instrumento se gestiona permanentemente el conocimiento, las habilidades y actitudes de los individuos, lo que permite detectar cualquier necesidad de capacitación, medir la eficacia de la capacitación, los resultados objetivos en el desempeño individual y el aporte de estos resultados en la organización. Evidencias: Acuerdo de desempeño; Matriz de capacitación enviada al MAP; Indicadores de medición de la eficacia; Formularios de evaluación del desempeño; Cronograma de evaluación; Matriz para la ejecución de las evaluaciones del desempeño por Grupo Ocupacional; Correos solicitando las evaluaciones de los equipos de trabajo.	

2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Prosoli es una institución evidentemente preocupada por la formación de sus talentos humanos en cualquiera de las áreas del saber que se relacione con el trabajo de los mismos. La estrategia establecida se nutre de las necesidades detectadas en las evaluaciones por resultados y de los informes de los líderes. Una vez elaborado el Plan de Capacitación, socializado con los colaboradores a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet), se procede a las acciones de formación y/o entrenamiento que garanticen el desarrollo de las capacidades del personal encaminadas a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos. Evidencia: Plan de Capacitación; Matriz de detección de necesidades; Correos electrónicos convocando a capacitaciones; listados y fotos de participantes en cursos de capacitación; Métricas de personal capacitado, Certificados de capacitación operativa y especializada, foto de	
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.	Prosoli lleva a cabo las capacitaciones de su personal en dos vertientes, las de carácter normativo que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas u optativas, contenidas en su Plan de Capacitación Anual. La estrategia toma en consideración las prerrogativas de la vida laboral moderna, entendiéndose permisos para estudio, cursos de formación on-line, licencias para estudios de especialización, así como la consideración a los empleados y empleadas con dispensas por maternidad y paternidad.	

	Las acciones de capacitación son analizadas, discutidas y consensuadas a todos los niveles de la institución y son el resultado de una retroalimentación productiva que busca satisfacer las necesidades formativas personales y organizacionales. Con el monitoreo del plan, la institución mide la eficacia de las acciones formativas y reorienta sus estrategias presentes y futuras a partir de lo que arrojan sus indicadores. Esto permite la asignación oportuna de recursos económicos, en función de la dinámica y necesidades de la organización. Evidencias: Métricas de cursos de capacitación impartidos; Indicador de cantidad de capacitados por cursos; Plan de Capacitación Anual Certificados de capacitación operativa y especializada; correos electrónicos convocando a capacitación on-line; Correo de socialización del plan de Capacitación trimestral.	
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.	A partir de las directrices del Código de Buen Gobierno, que en síntesis persigue el cumplimiento de principios éticos y la protección del interés general o bien común a través de los derechos colectivos, regulando la conducta de funcionarios designados en cargos de dirección, el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales ha establecido una filosofía de liderazgo que facilita el éxito de los líderes en las diferentes áreas organizativas de las instituciones a él adscritas.	

	Prosoli, por su parte, asume esta filosofía y la implementa a todos los niveles de la organización. Desarrolla, además, competencias y habilidades de gestión sostenibles. En ese mismo tenor, dirige estrategias sistemáticas y conscientes para dotar de competencias de gestión y liderazgo a clientes jóvenes y adolescentes de comunidades vulnerables en todo el país, dotándoles, además, de habilidades gerenciales que les permiten desarrollarse como agentes de cambio en sus comunidades, lo cual repercute positivamente también en los resultados de Prosoli. En cuanto a sus colaboradores o clientes internos, desarrolla esas habilidades a través de acciones de capacitación en liderazgo, realizando benchmarking de buenas prácticas de gestión, comprometiéndoles en la gestión de los procesos de la organización y permitiéndoles participar en la toma de decisiones. Prosoli ha planificado y desarrollado un programa de capacitación en Liderazgo Socio afectivo, el cual se desarrolla a nivel nacional y está dirigido a todo el personal de campo y de las regionales y cuyo objetivo es desarrollar las competencias de liderazgo en el personal de dirección del Programa. En sentido general, realiza actividades de formación encaminadas a desarrollar competencias en temas de gestión, como son	
--	--	--

	el buen liderazgo, interacción grupal, trabajo en equipo, gestión de la calidad, así como impartiendo capacitaciones por medios electrónicos con el enfoque multimedia que permite el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores de la institución. Evidencias: Programación de capacitación; Filosofía de Liderazgo del GCPS; Correos de convocatorias, fotos, listados de participantes en talleres de Liderazgo; Material de apoyo taller de liderazgo es servicio; Propuesta de Diplomado en Liderazgo	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La institución, en cumplimiento de su rol de desarrollar competencias al personal, dispone de políticas para guiar al personal de nuevo ingreso, asistiéndole con acompañamientos y tutoría que permiten a los talentos humanos conocer la naturaleza institucional e inducirlos sobre las funciones y tareas generales y las relativas al cargo. Esta política establece asignar al empleado de nuevo ingreso un colaborador con experiencia en los procesos institucionales, que funge de tutor. La guía del tutor dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching. Evidencias: Guía del Mentor; comunicaciones de asignación de tutor; Foto de coaching a empleado de nuevo ingreso.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Prosol implementa políticas de cara al desarrollo de sus talentos humanos estimulando, por ejemplo, el crecimiento de sus colaboradores a lo interno de la	

	organización. La movilidad interna se gestiona desplegando una estrategia de forma ascendente y horizontal, reconociendo el mérito y permitiendo el desarrollo de la carrera profesional, según dispone la Ley de Función Pública. Además, promueve que sus colaboradores asuman responsabilidades importantes dentro de la estructura. Esto permite medir los movimientos de personal tanto en un mismo nivel de cargos como a un cargo superior, tomando en consideración la evaluación por resultados, el impacto del resultado personal en el resultado de la organización, entre otros elementos como el apego a los valores institucionales, y el interés demostrado por el logro de los objetivos estratégicos. En tanto, su estructura organizativa permite la movilidad externa a partir de alianzas estratégicas con otros organismos del Estado que facilita la participación de especialistas de diferentes ramas para la implementación y desarrollo de proyectos de Prosoli. Evidencias Matriz de movimiento de personal de Prosoli;	
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).	La institución exhibe una experiencia de formación en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Integra y promueve la formación en las TIC a su programa de capacitación para desarrollar competencias adicionales a los requisitos de los puestos de trabajo.	

	Los colaboradores participan en entrenamientos y cursos para adquirir destrezas y habilidades de enfoque multimedia, asimismo, reciben diferentes opciones de formación a través del uso de las TIC. Actualmente participan en cursos de formación on-line desde sus puestos de trabajo. Prosol ha creado facilidades de acceso a sus empleados y motiva el e-learning, lo que se traduce en un uso más eficiente y efectivo de las tecnologías, con beneficios para los talentos humanos y la organización. Evidencias: Plan de Capacitación; Acciones de formación On-line; Mensajes de COMUNICÁNDONOS motivando e informando sobre cursos y talleres; Programa de capacitación Virtual Infotep.	
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.	Dentro de las actividades de formación, Prosol ha planificado acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgos, dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética, transparencia, diversidad, enfoque de género y resolución de conflictos. Por otra parte, sus directivos y equipos de trabajo son habilitados en técnicas de comunicación que permiten relaciones interpersonales más fluidas y armónicas, lo que atenúa la posible ocurrencia de conductas reprochables y entrar en conflicto con los valores de la institución. Evidencias: Matriz de impacto de capacitación; Matriz de riesgos; Evaluación de capacitación; Plan de Capacitación;	

	Convocatoria, listado de participantes y fotos de cursos sobre manejo alternativo de conflictos de interés; Talleres sobre las NCI; Talleres sobre Manejo de Conflictos; Talleres sobre Ética y transparencia; Talleres sobre el Régimen Ético - Disciplinario y Transparencia.	
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 análisis costo/beneficio.	En el presupuesto general anual con que cuenta la institución se consigna y se cumple una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, los cuales deben ser coordinados por la Unidad de Capacitación del Departamento de RR.HH. de la Institución, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta. Evidencias: Análisis de Costo-Beneficio de la capacitación; Medición de la eficacia; Informe de sistematización de la capacitación operativa; Encuesta Medición de Eficacia de las Capacitaciones de RRHH.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Prosol toma en cuenta las necesidades de capacitación de sus colaboradores y colaboradoras a partir de un enfoque objetivo e incluyente. Las acciones van dirigidas a elevar los niveles profesionales de sus clientes internos para el desempeño pleno de sus funciones, y en consecuencia, para el logro de los objetivos individuales y de la organización. Se consideran las oportunidades de crecimiento con equidad de género, estimulando a hombres y mujeres a elevar sus conocimientos y competencias, a desarrollarse en especialidades afines a los cargos que	

	desempeñan, lo cual garantiza que la organización cuente con superiores niveles de competitividad tanto a lo interno como hacia el mercado laboral. Evidencias: Plan de Capacitación; Métricas de capacitación de ambos géneros;	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Prosoli realiza cada lunes reuniones con la participación de la Dirección General, Directores de Áreas, Encargados de Departamentos, colaboradores técnicos y especialistas, en las que prevalece la comunicación clara, sencilla y abierta. En estos encuentros todos los participantes esbozan sus criterios de manera respetuosa y franca, generando soluciones, al tiempo que se refuerza y estimula el trabajo en equipo. Prosoli evidencia una cultura del diálogo a todos los niveles de la organización, todos están motivados a expresarse abiertamente en función de la ejecución y logro de las metas de la organización. Se exhibe una conducta colectiva en valores, así como un equilibrio entre el respeto hacia las directrices de la institución y las sugerencias de colaboradores y equipos de trabajo, dirigidas hacia el fortalecimiento	

	organizacional, para lo cual es precisa la comunicación abierta. Evidencias: Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo; informaciones relacionadas a través de Comunicándonos; Convocatorias, Fotos y listado de participantes en actividades de integración; Intranet, Copia de publicación de actividades de integración en Murales; Buzón Solidaridad virtual y buzones físicos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Prosoli cuenta con una estrategia que promueve la comunicación abierta y efectiva a través de mecanismos de aportación de ideas en los que sus colaboradores de manera individual o en grupos de trabajo participan con sugerencias para la mejora continua de los procesos organizacionales. Los talentos humanos de Prosoli toman la iniciativa y se hacen cargo de los proyectos bajo su responsabilidad. Trabajan en función de que se concreten de manera eficiente sus metas y objetivos personales, lo que incide positivamente al alcance de los objetivos de la organización, evidenciándose el alto nivel de compromiso con la institución que exhiben sus colaboradores. Se realizan reuniones de socialización de grupos de trabajo, tormentas de ideas en torno a temas puntuales, encuentros de varios equipos de trabajo para la organización de actividades especiales, mecanismos que facilitan el flujo de la información en todas las vertientes.	

	Hay buzones instalados en puntos estratégicos de la organización que compilan opiniones de los colaboradores sobre los procesos y a través de los cuales se recogen necesidades. Evidencias: Foto buzones de sugerencias; Copia de una hoja de queja.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	La institución motiva a sus servidores públicos a organizarse, capacitándolos sobre el Derecho a Asociarse. Se imparten talleres sobre Asociación de Servidores Públicos con el propósito de estimular y animar los derechos colectivos y el Cooperativismo. Asimismo, involucra de manera permanente y consciente a sus empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas. En ese mismo orden, para el diseño de procesos, así como en la implantación de acciones de mejora, los colaboradores tienen una participación activa. Los líderes de Proso li promueven y practican una cultura de compromiso colectivo, estimulando, además, la participación de empleados en la toma de decisiones. También promueven el acompañamiento de sus compañeros en asuntos inherentes al régimen ético y disciplinario, a los fines de contribuir con una cultura de paz y armonía laboral dentro de la organización. Evidencias: Relación de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos; Relación de socios de la cooperativa; Comunicaciones internas de actividades de la	No tenemos la Estructura general de empleados organizadas

	cooperativa; correos electrónicos convocando a actividades; Correos que evidencien acciones de coordinación con la Cooperativa.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Dirección General realiza reuniones semanales con los Directivos y equipos de trabajos, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos. Por otra parte, para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la materialización de los objetivos estratégicos y operativos del sistema de gestión de Prosoli, se realizan acuerdos de desempeño consensuados entre los Directores de área y sus colaboradores, mediante los cuales se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de los aportes de los colaboradores a los resultados institucionales. Evidencias: Relación de participantes en reuniones semanales; acuerdos de desempeño;	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Prosoli realiza encuestas de satisfacción de sus servicios al finalizar cada semestre. Por su parte, las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan cada mes. La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y	

	dueños de proceso, junto a la propuesta de plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas. Posteriormente, el área de Calidad de RR.HH., planifica las acciones de mejora correspondientes a dichos informes ejecutivos y hace públicos los resultados a través del mural de la institución. Evidencias: Queja emitida a través de los buzones; Informes Ejecutivos; Plan de Mejora de un área;	
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.	Prosol garantiza mecanismos adecuados y eficientes al servicio de sus talentos humanos que permiten a estos opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos en la institución. La política de puertas abiertas se practica a todos los niveles de la organización, asegurando a los colaboradores el libre acceso a la información que requieran. Igualmente, el acceso a sus supervisores inmediatos, el contacto directo y la comunicación efectiva con directores de área, así como con la máxima autoridad de la institución. Cuenta con espacios permanentes de opinión como los buzones de quejas y sugerencias, instrumento efectivo que permite conocer las opiniones de los colaboradores sobre el liderazgo institucional. Evidencias: Foto de los buzones de quejas; copia de hoja de quejas con opinión emitida; Reportes de buzones de sugerencia; Reporte de las encuestas de servicio.	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales asegura las condiciones para la asistencia a los primeros auxilios, así como el cuidado preventivo de la salud emocional y orgánica de los colaboradores de las instituciones a él adscritas, previstas en la Política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”. Prosoli implementa este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes. Dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología y Ginecología. Otras de las patologías de especial seguimiento son el cáncer de cérvix y de próstata. La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través de consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral. Todos los colaboradores de Prosoli son instruidos sobre cuidados generales de salud a través de charlas y talleres a todos los niveles de la estructura, haciendo de ellos entes sanos y productivos. La cultura del cuidado de la salud en Prosoli exhibe ya resultados significativos, entre los que se destaca el programa de nutrición saludable. Se llevan a cabo programas y	
--	---	--

	actividades vinculadas a la salud ocupacional y la salud en sentido general. La organización gestiona la calidad de la salud de sus talentos humanos asegurando, además, condiciones ambientales que garanticen la productividad y la eficiencia en las labores. Todas sus áreas están debidamente climatizadas y ventiladas, con excelente iluminación, espacios adecuados y saludables, áreas provistas de mobiliario y recursos necesarios, baños y espacios comunes adecuados, así como una higiene visual y ambiental equilibrada y sobria. Evidencias: Programa de salud ocupacional; fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica; Copia del libro de atención a pacientes;	
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.	Prosoi gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también las compensaciones en los casos de horarios extendidos por circunstancias de la institución para el logro de las metas y objetivos, en apego a lo establecido por la propia Ley. De igual forma, concilia con sus colaboradores ante necesidades puntuales de tiempo parcial u otras situaciones como la protección a la maternidad y/o paternidad, adaptando las horas de trabajo. Respeto el derecho a la formación y capacitación de los servidores públicos, concediendo los permisos y licencias	

	pertinentes para estudios, garantizando la flexibilidad organizacional y permitiendo el desarrollo individual de los colaboradores. Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación entre la vida laboral y personal otorgando licencias temporales para cuidar familiares enfermos, permisos para llevar a los hijos al médico, permisos para asistir a reuniones de padres, para acompañar a niños menores a campamentos, y reconoce y premia a los hijos de colaboradores que han alcanzado calificaciones sobresalientes en sus estudios. Evidencias: Política de permisos y licencias; Copia de permiso para estudio; enfermos; copia de ajuste de horario laboral a embarazadas; Fotos de reconocimientos; copias de licencias.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejando la atención a discapacitados y personas vulnerables en las estrategias que desarrolla tanto para clientes externos como internos. Cuida de manera especial las necesidades de sus talentos humanos que viven con alguna discapacidad, garantizando las condiciones laborales indispensables para su bienestar y desarrollo profesional. Ha creado accesos seguros evitando las barreras arquitectónicas, imparte talleres a todos sus empleados sobre inclusión y el tratamiento a personas discapacitadas. Asimismo, presta atención a los colaboradores más desfavorecidos, estimulando la	

	capacitación que les ayude a elevar su nivel cultural, creándoles las competencias que les permita asumir nuevas funciones. Respalda a quienes necesiten ayuda para enfrentar situaciones catastróficas o especiales. Evidencias: Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores; Ayudas por catástrofes;	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y Prosoli han dispuesto de un Plan de Reconocimientos que prevé reconocer cada trimestre a los colaboradores de todos los niveles de la estructura que se destacan por la excelencia en el desempeño de sus labores conocido como “MillaExtra”. Los actos de reconocimientos son sencillos pero emotivos, presididos por la dirección general de Prosoli y los directivos, se entregan certificados a los empleados destacados que han sido debidamente seleccionados por sus supervisores, y luego se socializan las fotos de los reconocidos en los murales de la institución. Este método estimula la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse en pos de alcanzar la Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización Prosoli promueve también actividades sociales, culturales y deportivas que permiten el mejoramiento y prevención de la salud	

	ocupacional y organizacional, a partir del concepto “Mente, Cuerpo y Espíritu sanos” que estimula elevar los niveles de productividad, al tiempo que fomenta las buenas relaciones humanas y la solidaridad entre las personas y los equipos de trabajo. Dentro de los proyectos de bienestar cuenta con un equipo de un equipo de Softball, un voluntariado llamado “Voluntarios por el Progreso”, y se celebran los cumpleaños cada mes, entre otras. Todas estas iniciativas responden al objetivo de realizar actividades sociales que fomentan el compromiso de la institución con los ciudadanos clientes. Evidencias: Fotos de equipo de Softball; Fotos de talleres de desarrollo humano, Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras para el manejo de ansiedad	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,	El programa Progresando con Solidaridad forma parte de la Red de Protección Social del Gobierno, y fue creado mediante el Decreto 488-12 con el propósito fundamental de ayudar a las familias dominicanas en pobreza	

proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	extrema, a través de la creación de habilidades y destrezas que le permitan la generación de ingresos, su inserción laboral y la mejoría de sus condiciones de bienestar. Dando cumplimiento al referido Decreto, Prosoli ha desarrollado una estrategia de intervención que abarca cuatro ejes principales: i) incorporación de los hogares elegibles a las transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados; ii) acompañamiento socioeducativo a las familias participantes; iii) vinculación con otras organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil para acceso a servicios complementarios y requeridos para su desarrollo y iv) acompañamiento focalizado a hogares egresados de las transferencias monetarias condicionadas y las pertenecientes a los subsidios focalizados. Para la gestión adecuada de las alianzas, Prosoli cuenta con una Dirección de Vinculación Interinstitucional que elabora bimensualmente Informes de Avances en la Gestión de Convenios, con el propósito de controlar el cumplimiento de los compromisos institucionales que se acuerdan, e identificar necesidades de ajustes durante el período de ejecución de los Planes de Acción que formulan las personas responsables de operacionalizarlos.	
--	--	--

	Para garantizar la ejecución de estas estrategias, el Programa identifica los asociados claves, aquellos que no están vinculados al Prosoli por la creación misma del Programa, desarrollan acciones complementarias de las desarrolladas por Prosoli, con el objetivo de establecer acuerdos y coordinar acciones que complementen el desarrollo integral de las familias participantes del Programa. En este sentido se han identificado y se ejecutan acciones con instituciones del Gobierno Central y descentralizado, sector privado y de la Sociedad Civil, (ONG), así como con las instituciones adscritas al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales. Prosoli, por su naturaleza desarrolla alianzas estratégicas con el Siuben, entidad que identifica y categoriza los hogares en pobreza extrema y pobreza, la Adess encargada de gestionar las transferencias monetarias condicionadas. En tanto, la responsabilidad de Prosoli se enfoca en acompañar a los hogares en su proceso de desarrollo integral para lo cual es imprescindible su relación con aliados y asociados clave. Los ministerios de Salud y Educación proveen las informaciones que se requieren para verificar el cumplimiento de las corresponsabilidades.	
--	---	--

	La institución tiene debidamente identificados a sus socios clave de los sectores público y privado. Para los convenios se toma en cuenta la incidencia social y las acciones puntuales en materia de responsabilidad social de ambas partes. Prosocial convoca formalmente a estos potenciales asociados a socializar y compartir sus planes y objetivos estratégicos, identificando de esta forma los puntos de sinergia y proyectos a emprender. Se han establecido relaciones armónicas con socios de ambos sectores definidos como proveedores de servicios y productos, materializados en Convenios. A estos Convenios se les da seguimiento mensual a través del Plan de Acción que evidencia el cumplimiento de las alianzas. Evidencias: Maestro de Convenios (convenios con el sector público y privado); Plan de Acción de los convenios; Matriz de Identificación de Aliados; Comunicación de invitación a posibles socios clave; Correo electrónico invitando a las empresas a participar en proyectos sociales. Informes de avance de convenios.	
--	--	--

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.	Prosol, a partir de los ejes estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Marco de Objetivos Estratégicos institucionales, su Plan Estratégico, y los Planes Operativos y las estrategias de intervención, alinea sus acciones de responsabilidad social a través de acuerdos de colaboración con entidades de los sectores público y privado que desarrollan actividades que impactan positivamente a los grupos de interés de la institución. Para la consecución y logro de sus objetivos, el programa Progresando con Solidaridad tiene identificado un conjunto de actores y sectores claves como aliados potenciales y estratégicos. Como parte de esta identificación de alianzas, la organización tiene una red de relaciones interinstitucionales, las cuales están definidas en tipos de Convenios, en base a compromisos asumidos por las instituciones involucradas. Tomando en cuenta la naturaleza de las relaciones convenidas, Progresando con Solidaridad ha suscrito Convenios con las instituciones siguientes: • Programa Mundial de Alimentos (PMA). • Programa de las Naciones Unidas (PNUD) • Banco Interamericano de Desarrollo (BID) • Banco Mundial • Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) • Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	
---	--	--

	• Consejo Nacional para el VIH y EL SIDA (CONAVIHSIDA) • Ministerio de Salud Pública (MSP) • Ministerio de Agricultura (MA) • Ministerio de Educación (MINERD) • Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT) • Asociación Mutual de Servicios Solidarios (AMUSSOL-CASC) • Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) • Seguro Nacional de Salud (SENASA) • Microsoft Dominicana S.A. • Consejo Directivo del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) • Ministerio de la Mujer (MMUJER) • Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) • Fundación Steps of Life • Ministerio de Cultura (MINC) • Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) • Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD) • Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales • Bepensa Dominicana, S.A. • Citihope International, INC. • Fundación José Ignacio Morales, INC. • Dirección general de comunidad digna. • Junta Central Electoral • Colegio Dominicano de Psicólogos • Sociedad Dominicana de Psiquiatría. • Escuelas Radiofónicas Santa María (ERSM)	
--	---	--

	• Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) • Centro León • Banco ADEMI, ADOPEM, BHD • Parroquia Beato Mártir Francisco Bonaud • Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) • Universidad Interamericana (ÚNICA) • Ayuntamiento del Municipio Santo Domingo Este (ASDE) • Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) • Dirección General de las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. • Centro Cristiano de Servicios Médicos Dr. Elías Santana • Red de Abasto Social. Prosoi cuenta con un Plan de Acción de los Convenios el cual es el mecanismo con que cuenta la institución para controlar el cumplimiento del cronograma de actividades y el resultado de las alianzas y acuerdos. Este plan permite asegurar una gestión eficiente de los convenios establecidos. Evidencias: Maestro de Convenios Físico y Módulo en el SIPS (convenios con el sector público y privado); Plan de Acción de los convenios; Correo electrónico coordinando mesas de trabajo con las empresas e instituciones. Minutas de reunión.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	La organización, luego de identificar sus potenciales aliados y ejecutar acuerdos de colaboración para desarrollar acciones	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	conjuntas que le ayuden a alcanzar sus objetivos estratégicos, toma en consideración el perfil de la institución y organiza colaboraciones estratégicas que le permiten implementar proyectos y ejecutar acciones puntuales en favor de las familias beneficiarias. En este sentido y como muestra de las acciones se pueden citar, entre otras, el Programa de Agricultura Familiar orientado hacia la producción familiar de alimentos en huertos caseros para el consumo y venta, el programa de capacitación técnico laboral desarrollado en coordinación con el Infotep, las jornadas médicas de atención en salud visual y odontológica desarrolladas en coordinación con el Hospital Elías Santana, el Subcomponente de Nutrición a través de la entrega del micronutriente Chispitas Solidarias y Suplementos Alimenticios Progresina para niños y niñas, embarazadas y envejecientes a través del Programa Mundial de Alimento PMA. De igual forma con el Ministerio de Educación se desarrolla el intercambio de informaciones para la verificación de corresponsabilidad en educación de los miembros en edad escolar inscritos en las escuelas, así como la transferencia condicionada del Bono Estudiantil Estudiando Progreso. De esta forma, se desarrollan programas con cada una de las instituciones aliadas para el desarrollo de acciones orientadas al desarrollo de las familias beneficiarias.	
--	---	--

	Los convenios firmados cuentan con planes de trabajo y seguimiento. Esta formulación se realiza coordinando reuniones en mesas de trabajo entre los representantes de direcciones o departamentos de Prosolicon las instituciones u organizaciones con las que se ha suscrito convenio. De esta manera se realiza un consenso entre las partes y se establecen las responsabilidades de cada institución, así como los compromisos específicos de quién desarrollará determinada acción o tarea contenida en el plan. También queda consensuada la responsabilidad presupuestaria de cada actividad. Prosolicon cuenta en su estructura con una Dirección de Vinculación Interinstitucional que se encarga de gestionar la operativización de todos los convenios firmados mediante la elaboración de los planes de trabajo que se formulan y acuerdan entre las partes involucradas. Evidencias: Alianza contra la Pobreza; Plan de trabajo y seguimiento a los Convenios; Informe de Avances de Ejecución de Convenios; Maestro de Convenios; Convenios con instituciones públicas. Informe de avance de Chispita y Progresina.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Partiendo de la naturaleza de los acuerdos o alianzas se realizan visitas de seguimiento y rendición de cuentas semestrales donde se evalúa la trazabilidad de ejecución y realización de los proyectos comunes, con el fin de eficientizar los recursos y resultados planificados, así como llevar a cabo otras	

	acciones mejora e incorporar nuevas acciones conjuntas. Los convenios firmados cuentan con planes de trabajo y seguimiento formulados. Esta formulación se realiza coordinando reuniones de trabajo entre los representantes de direcciones o departamentos de Prosoli con las instituciones-organizaciones con las que se ha suscrito convenio. Progresando con Solidaridad realiza un consenso entre las partes y se establecen las responsabilidades de cada institución, así como los compromisos específicos de quien desarrollará determinada acción o tarea contenida en el plan. También queda consensuada la responsabilidad presupuestaria de cada actividad y así lograr un seguimiento más eficiente. De igual forma, Prosoli lleva a cabo consultas periódicas a los aliados con el objetivo de conocer la opinión sobre el desarrollo de la alianza, así como de los aspectos positivos y aquellos a mejorar. Evidencias: Minutas de Reunión y mesas de trabajo. Formulario de monitoreo de aliados. Informe de aliados.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La Planificación Estratégica y los POA de Prosoli permiten identificar necesidades de alianzas y acuerdos, así como posibles asociados clave para el corto, mediano y largo plazo a los fines de garantizar la prestación de servicios eficientes y eficaces a las familias beneficiarias.	

	En este sentido la organización, en aras de promover nuevas alianzas que le permitan la consecución de sus objetivos, identifica posibles aliados para la implementación de proyectos conjuntos con instancias de los sectores público y privado para desarrollar y ejecutar tareas específicas con el propósito de ayudar a las familias dominicanas en pobreza extrema, a través de la creación de habilidades y destrezas que le permitan la generación de ingresos, su inserción laboral y la mejoría de sus condiciones de vida. Las alianzas y convenios inciden en la prestación de servicios óptimos para contribuir al desarrollo humano e integral de los grupos de interés, al tiempo que apuntan hacia el alcance de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la institución. El programa Progresando con Solidaridad, como parte de la Red de Protección Social del Gobierno, ha asumido hasta la fecha la responsabilidad de dar seguimiento a 66 Convenios con las instituciones del sector público y privado. Evidencias: Matriz de identificación de aliados; Maestro de convenios; Resultados de Convenios; Manual Operativo Prosoli.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Los Convenios suscritos entre Prosoli y sus asociados claves tienen claramente definidas las responsabilidades de cada parte involucrada, las cuales son previamente discutidas, identificadas, establecidas y consensuadas, tomando en consideración que el aporte de cada parte apunte a la prestación	

	de productos y servicios a los clientes ciudadanos. Las responsabilidades contenidas en los Convenios definen la gestión de las alianzas y determinan los planes de acción a llevar a cabo. En esta relación ganar-ganar se incluye en los acuerdos el sistema de monitoreo y control, así como la evaluación y revisión de la responsabilidad de cada aliado, lo que permite evaluar oportunamente la ejecución de estos acuerdos. Evidencias: Acuerdos firmados; Minutas de Reunión de mesas de trabajo; Matriz de necesidades de Prosoli; Indicadores de cumplimiento de los Convenios.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	El programa Progresando con Solidaridad, mediante su sistema de protección social impulsa el desarrollo de las capacidades de las familias beneficiarias afiliadas al sistema. Esta estrategia se desarrolla principalmente a partir del acompañamiento socioeducativo en el componente de Seguridad Alimentaria y generación de Ingresos y la estrategia de Capacitación Técnico Profesional y en ese sentido se ha establecido acuerdos con el Ministerio de Trabajo a fin de desarrollar acciones que permitan incrementar la probabilidad de inserción laboral de los miembros de hogares beneficiarios egresados de los cursos de capacitación. En ese sentido, la institución ha colocado en cada uno de los Centros de Capacitación y Producción en coordinación con el Ministerio de Trabajo una unidad de intermediación de empleo, con el objetivo de fomentar la	

	inserción laboral la cual procura por medio de sus servicios colaborar con la disminución de la tasa de desempleo a la vez que incide en la generación de ingresos para las familias beneficiarias. Evidencias: Fotos oficinas de Intermediación de empleo; Pantalla aplicación informática de intermediación de empleo.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Prosolí fomenta el intercambio de buenas prácticas e intercambia conocimientos y experiencias con sus aliados estratégicos y con aquellas instituciones que han mostrado tener buenas prácticas de gestión, de igual forma fomenta el intercambio de conocimiento con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales y propia el conocimientos de la estrategia partir de pasantías. La institución ha llevado práctica de benchlearning con instituciones como el Seguro nacional de Salud, institución ganadora de Medalla de Oro en 2012 y el Gran Premio a la Calidad en el año 2013 y con la cual se compartió experiencia sobre los sistema e Planificación, de Seguimiento y Monitoreo, Sistema de Gestión de la Calidad y su Sistema de Gestión de Recursos Humanos; así como con la Junta de Aviación Civil, institución ganadora del Gran Premio a la Calidad 2014, con la cual se compartió sobre el Sistema de gestión y el Subsistema de Gestión de Recursos humanos. Progresando con Solidaridad propicia además el benchlearning a través de las consultorías periódicas con instituciones internacionales con una gran experiencia en el tema de	

	desarrollo de acciones para el crecimiento de las familias. El benchmarking se desarrolla a partir de consultoría con expertos internacionales y de la participación en foros nacionales con la participación de expertos internacionales. Evidencias: Listado de participantes en encuentro SENASA, JAC, CTC, ADDESS y SIUBEN; Listado de asistencia; Pantalla aplicación informática de intermediación de empleo.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Prosoli, como organismo del Estado y en cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas realiza su proceso de selección de los proveedores atendiendo a los lineamientos y normativas establecidas en la referida Ley. En este sentido, la primera exigencia que se hace a los proveedores es el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado. Las restricciones establecidas en la referida Ley impiden a la institución incluir otros criterios de selección de los proveedores que no sean aquellos estrictamente especificados por la normativa vigente. En este sentido, Prosoli procura que los proveedores de bienes y servicios licitados, cumplan con los lineamientos y requisitos de la Ley. En el caso de aquellos proveedores mediante convenios de colaboradores, Prosoli establece alianzas con instituciones del Estado, y de la Sociedad Civil, las cuales, por su naturaleza, cumplen con una función de responsabilidad	

	Social, como es el caso, entre otros, el acuerdo firmado con el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud Pública, el del Seguro Nacional de Salud, el Programa Mundial de Alimentación, el Centro Cristiano de Servicios Médicos, Dr. Elías Santana. De igual forma, el Programa establece alianzas con instituciones del sector privado, con las cuales, se establecen acuerdos teniendo en cuenta que tengan el área de Responsabilidad Social. Bajo este esquema, es que Prosoli establece alianzas de colaboración, tal es el caso, entre otros, el acuerdo con CEMEX Dominicana, Grupo Ramos y Bepensa Dominicana Evidencias: Copia de publicación de licitación; Copia de Acta con resultados de licitación.	
--	---	--

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.).	Prosoli tiene establecida una política orientada a informar, sensibilizar y capacitar sobre el funcionamiento de su estructura organizacional, los procesos, y la coordinación administrativa, interinstitucional e intersectorial necesaria para su operatividad. Esto permite, a su vez, armonizar con las competencias de cada organización involucrada para el desarrollo de alianzas necesarias.	

	Progresando con Solidaridad participa en diferentes escenarios, nacionales e internacionales, en los cuales expone la estrategia de intervención. En el ámbito nacional, el Programa ha sido presentado a todas las instituciones con las cuales se tiene establecida una relación de colaboración. De igual forma, Progresando con Solidaridad ha sido presentado en diferentes foros nacionales, con participación de instituciones y expertos internacionales, así como en foros internacionales. En dichas presentaciones se da a conocer los objetivos del Programa, la estructura, su enfoque de desarrollo, así como su estrategia de intervención. El Programa cuenta con una red de voluntarios y voluntarias que proporcionan información de manera constante a las familias beneficiarias a través de visitas domiciliarias. De igual forma realizan actividades de información a través de las Escuelas de Familias, espacios de interacción abiertos para los ciudadanos cliente. Prosoi además, mantiene abierta una página Web en la cual se describen todas las informaciones relacionadas con el Programa y las actividades desarrolladas con el mismo. También se cuenta con las redes sociales, Twitter y Facebook, espacios que sirven de difusión sobre todas las actividades desarrolladas por el Programa.	
--	---	--

	El Programa participa además en los programas de Pasantías que organiza el Gabinete de Políticas Sociales de la Vicepresidencia de la República. Evidencias: Agenda de pasantías; Pantalla página Web.; Copia de mensajes de Twitter, Instagram y Facebook	
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.	Prosocializa permanentemente a los grupos interés para que se organicen como beneficiarios de los productos y servicios de la institución, a través de las reuniones de núcleos de familias, comisiones de Salud y Educación, la Red de apoyo y veeduría social, comités técnicos intersectoriales, mesas de seguimiento de la Alianza contra la Pobreza. La organización persigue el propósito de que se sus clientes ciudadanos se empoderen e involucren en la revisión y mejora de la prestación de los servicios. Asimismo, se les anima a apoyar las alianzas para el cumplimiento de las corresponsabilidades, los acuerdos establecidos, todo lo cual conduce al logro de los objetivos estratégicos. Evidencias: Documentación y fotos de las Comisiones de seguimiento a los Planes de Acción conformadas por hogares beneficiarios y de las organizaciones comunitarias.	

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.	Existe una activa participación de los ciudadanos clientes en el diseño de los planes de la institución. Los mecanismos de recolección de información y de retroalimentación constituyen una permanente vía de consulta sobre las necesidades y expectativas de los aliados y los grupos de interés. La institución ha establecido las condiciones y herramientas recopilar, analizar y revisar de manera sistemática, las informaciones inherentes a sus grupos de interés de la misma. El programa recopila esta información por medio de diferentes vías, tanto para los clientes internos como externos. Una de las herramientas para el involucramiento de los grupos de interés son los buzones de sugerencias, los cuales se encuentran diseminados por las diferentes oficinas que forman parte del Programa y en los cuales se recoge información sobre las opiniones de los clientes internos sobre la calidad del servicio del Programa. De igual forma, los ciudadanos clientes son involucrados a través de los Reportes Comunitarios, los cuales involucran a los ciudadanos clientes en el diagnóstico de los problemas que les afectan y en la búsqueda de solución de los problemas identificados de manera conjunta. Otro método de involucramiento de los ciudadanos clientes son las encuestas de satisfacción realizada por diferentes áreas administrativas del Programa. La encuesta por	
---	--	--

	monitoreo permiten conocer cuáles son las cosas que las familias entienden que se deben mejorar, así como su nivel de satisfacción con los servicios que reciben. Por su parte, las diferentes áreas llenan el formulario correspondiente a las encuestas de satisfacción las cuales permiten conocer las necesidades de los clientes internos, así como su nivel de satisfacción con los servicios externos. Las instituciones aliadas son consultadas sobre su nivel de satisfacción con los servicios, así como los aspectos a mejorar de la alianza, así como los puntos fuertes. Las familias son involucradas para levantar necesidades y prioridades y propuestas de acciones de soluciones a través de un diagnóstico anual llevado a cabo desde la Dirección de Planificación del Programa. Esta información se convierte en insumo para la elaboración del Plan Operativo Anual. Los diferentes grupos de son involucrados a partir de dos estrategias, una la consulta a las familias, empleados y aliados sobre la Misión, Visión, Valores y POA del Programa a través de consultoría independiente, la cual busca conocer las opiniones de las familias, empleados y aliados sobre la pertinencia de estos planes institucionales y dos, las consultas hechas a las familias y proveedores de servicios a partir del monitoreo a través de Reportes comunitarios, los cuales permiten conocer cuáles son los problemas y las posibles soluciones en las diferentes comunidades de intervención del Programa, dadas dichas	
--	--	--

	soluciones por los mismos actores estratégicos. Evidencias: Informe de Reportes Comunitario; Buzones de sugerencias, encuestas; informes de quejas y sugerencias; Encuestas de Satisfacción de Servicios del GCPs; Informes de los Puntos Solidarios; Cuestionario monitoreo, informe de consultas a familias, empleados y aliados, formulario de consulta de aliados, Guía de levantamiento de necesidades de las familias.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Prosol cuenta con un sistema para la recolección adecuada y oportuna de información relacionada con la prestación de los servicios. Existen mecanismos como encuestas, buzones de quejas y sugerencias tanto físicos como virtuales, reuniones con grupos de trabajo, encuentros con familias beneficiarias, oficinas de Punto Solidario, reportes a través del *462 y el 311, así como las informaciones que arrojan los Reportes Comunitarios. Este marco de trabajo El Programa desarrolla actividades que facilitan la implicación y participación de las familias en los procesos de toma de decisiones, así por ejemplo, en los procesos de monitoreo y seguimiento se le pregunta a las familias sobre las cosas que entiende que deben mejorar, asimismo, pueden realizar sugerencias, reclamaciones o quejas a través de los “Puntos Solidarios” con una ubicación distribuida en todo el territorio nacional. De igual forma, los Reportes Comunitarios son una herramienta de seguimiento	

	participativo, donde las familias beneficiarias interactúan, tanto con la dirección del programa como con los proveedores de servicios contemplados en las condicionalidades del programa. Los datos obtenidos con estas intervenciones indican que los mismos las familias se sienten que son tomadas en cuenta por el programa. Evidencias: Buzones de sugerencias, encuestas; informes de quejas y sugerencias; Encuestas de Satisfacción de Servicios del GCP; Informes de los Puntos Solidarios; Cuestionario monitoreo, informe de consultas a familias, empleados y aliados, formulario de consulta de aliados, Guía de levantamiento de necesidades de las familias.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El programa Progresando con Solidaridad ha constituido la Red Social de Apoyo al Programa el cual es un mecanismo que vincula las distintas organizaciones sociales de base a las acciones impulsadas por el Programa Progresando con Solidaridad. Su propósito fundamental es garantizar que los ciudadanos y ciudadanas organizados/as, tengan acceso a las informaciones y acciones sobre asuntos que son de interés en materia de políticas públicas en el ámbito social del Gobierno. Las funciones de la Red Social están fundamentadas en el marco de la veeduría social. La Red Social mediante su apoyo contribuye a que el programa cumpla con las funciones para las que fue creado, validándolo a través de la revisión-validación del Padrón de Beneficiarios/as; identificación inclusión o exclusión de familias, recepción/validación de quejas y reclamos de los/as beneficiarios/as,	

	validación de las entregas de tarjetas, así como apoyo a los distintos procesos del Programa, con lo cual se fortalece la cultura democrática y se aporta al aumento del capital social. De igual forma, el programa tiene establecido el Portal de transparencia en el cual se publica mensualmente la información concerniente a la ejecución presupuestaria y al manejo de los recursos financieros de la institución. El Programa realiza publicaciones periódicas sobre el desempeño de sus funciones y los logros de los resultados indicando monto transferido a las familias, cantidad e miembros beneficiarios y excluidos y otras informaciones que indican el desempeño presupuestario de la institución. Por otro lado, los procesos de licitación, son publicados además de los medios impresos de circulación nacional, en los portales de transparencia del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, así como en el de la Dirección Nacional de Compra y Contrataciones del Estado. Evidencias: Informe de la Red Social; Pantalla portal de transparencia; Copia de licitaciones publicadas; Pantallas con publicaciones de licitación.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Progresando con Solidaridad tiene como estrategias de intervención i) incorporación de los hogares elegibles a las transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados; ii) acompañamiento socioeducativo a las familias beneficiarias; iii) vinculación con otras organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil para acceso a	

	servicios complementarios y requeridos para su desarrollo y iv) acompañamiento focalizado a hogares egresados de las transferencias monetarias condicionadas y las pertenecientes a los subsidios focalizados. En este sentido, Prosoli ha definido la forma en que los ciudadanos clientes participan en la prestación de los servicios, por ejemplo, los clientes externos como Red Social de Apoyo al Programa participa en la identificación de hogares elegibles para el Programa, las instituciones aliadas identifican hogares con características especiales para ser incluidos en la transferencia monetaria condicionada. Por su parte, la estrategia de acompañamiento socio familiar es desarrollada por el personal de Enlace Familiar Voluntario, el cual está compuesto en su mayoría por miembros de los hogares beneficiarios de las Transferencias Monetarias Condicionadas. Prosoli además promueve la participación de los ciudadanos clientes a través de las evaluaciones periódicas a través del monitoreo participativo de Reportes Comunitario, información que se traduce en la elaboración de planes de acción para la mejora de los servicios, convirtiendo de esta manera a los ciudadanos clientes en productores de soluciones a los problemas que les son inherentes. El monitoreo participativo permite además poder medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes con el desarrollo del Programa.	
--	---	--

	Evidencias: Jerarquía del personal Campo SIPD; Planes de acción de Reportes Comunitario; listado de hogares remitidos por instituciones.	
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.	La institución comunica de manera eficaz los servicios que se comprometa a ofrecer a los ciudadanos clientes, así las expectativas que tiene de los ciudadanos clientes de su accionar en el cumplimiento de las corresponsabilidades en Salud y Educación y los compromisos de desarrollo de cada uno de los miembros que integran la familias. Desde que las familias son seleccionadas de la base de hogares elegibles proporcionada por Siuben para ser incorporadas como beneficiarias de Prosoli, son informadas sobre los servicios disponibles del Programa a través de la Carta de Servicios y la Carta Compromiso firmada entre la Dirección del Programa y el representante del hogar seleccionado. Prosoli, una vez que ha incorporado los hogares a la transferencias monetarias condicionadas, informa durante la emisión del medio de pago, a través de charlas de inducción de las familias sobre los diferentes servicios que ofrece, las corresponsabilidad de los hogares, el derecho y deber de participar en las diferentes acciones de creación de capital humano, capital social y recursos económicos. Además de inducir a las familias en la estrategia de intervención del Programa, Prosoli entrega El Manual de la Familia, el cual contiene toda la	

	información relacionadas con los servicios ofrecidos y las corresponsabilidades de los hogares. Se les comunica además sobre los estándares de calidad con los que recibirán los mismos, así como los plazos en que deben recibirlos y la localización de los centros de prestación de servicios como las UNAP, los centros educativos, los Centros de Capacitación Progresando, los Centros Tecnológicos Comunitarios, entre otros servicios que se ofrecen en la comunidad. Evidencias: Manual de la Familia; Estrategia de intervención de la familia; Carta de Servicios; Carta Compromiso.	
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.	Progresando con Solidaridad ha desarrollado una estrategia de acompañamiento socio familias que le permite conocer el nivel de avance que se va teniendo en cada una de las familias beneficiarias del Programa. Mediante la herramienta del Árbol del Progreso que se entrega a cada uno de los hogares, en cada visita domiciliaria, el Programa identifica el estado de avance de cada familia. Prosol ha desarrollado una herramienta informática que permite representar el afiche de Árbol del Progreso de cada familia y a partir del registro del reporte las visitas domiciliarias en el SIPS identificar cuáles son los avances y las limitaciones de cada hogar. En la estrategia de las transferencias monetarias condicionadas para el componente educación, el Programa dispone de la información de la asistencia de cada uno de los alumnos a través de la información suministrada por el	

	Ministerio de Educación a partir del Sistema de Gestión de Centros Escolares. Evidencias: Afiche del Árbol del Progreso; Frutos para el Afiche del Árbol del Progreso; Pantalla SIPS con Afiche del Árbol de Progreso digital.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Progresando con Solidaridad gestiona sus finanzas apegado a lo establecido por el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). El Presupuesto Público, herramienta a través del cual se formula, aprueba, ejecuta y evalúa la producción pública por un período determinado, y se signan los recursos reales y financieros quedicha producción demanda. Dado lo expresado anteriormente Pro soli recibe los recursos presupuestarios que le son asignados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para la ejecución de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Todos los proyectos se formulan en la Planificación Estratégica y Operativa de la institución y son vinculados a los recursos presupuestarios, los cuales son distribuidos tomando en cuenta las prioridades de la organización en función de los grupos de interés y los objetivos estratégicos. La esencia de esta vinculación queda establecida en la Ley Orgánica de	

	Presupuesto No. 423-06, señala que: Los presupuestos de los Organismos Públicos deberán expresar las responsabilidades que les han sido asignadas a los mismos <u>en los planes de desarrollo nacional</u>, constituyendo tales presupuestos el plan de acción anual de gobierno. En consecuencia, los presupuestos deberán contener la producción de bienes y servicios y su incidencia en los resultados esperados de las políticas de desarrollo a corto, mediano y largo plazo. Es un instrumento de ejecución de las políticas y planes del gobierno en el marco de la Planificación Estratégica de la Política Fiscal. Uno de los procesos que está realizando la Dirección Financiera para cumplir con este requisito de la DIGEPRE es el Proyecto de Presupuesto basado en Resultados, que se empezará a implementar desde el 2015, y luego de cambios y ajustes en la metodología finalmente está implementado y en fase de prueba. La institución tiene metas específicas en el POA para la gestión financiera y de recursos, alineados a los objetivos estratégicos de la institución. Estas metas soportan las ejecutorias del Programa en todas las intervenciones de los diferentes proyectos encaminados a reducir la pobreza según el Plan Estratégico de Gobierno. Otra de las formas en que Prosoi obtiene recursos para poder materializar sus objetivos y metas es a través de las Convenios y	
--	---	--

	Acuerdos que se gestionan para obtener donaciones de organismos internacionales, los cuales son registrados, controlados según el protocolo establecido por el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) para el manejo de estos recursos, específicamente con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG - UEPEX) Evidencias: Presupuesto del Programa; POA de la Dirección Financiera; Informes financieros y contables; Análisis de Ejecución Presupuestaria; Correos a la DIGEPRES sobre seguimiento y solicitudes de cuotas. Minutas, Correos implementando Piloto Presupuesto basado en Resultados.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Prosolireconociendolanecesidaddeapegarse a la Reforma Administrativa del Estado, para mejorar el sistema de la gestión pública, ha implementado las Normas de Control Interno (NCI), dentro del marco de la Ley 10-07, fortaleciendo así el Sistema de control de la institución, ya que este influye significativamente en todo su accionar administrativo y financiero que le permiten asegurar el logro de los objetivos institucionales, administrando eficaz y eficientemente los recursos financieros y cumpliendo con la transparencia y la rendición de cuentas, en el marco de la referida ley. Conforme a este sistema de gestión financiera se analizan los componentes que ordena la (NIC) y que impactan la gestión financiera. Este mecanismo permite evaluar los potenciales riesgos, ya que uno de los	

	componentes de las normas trata sobre la identificación, evaluación e impacto de los riesgos, que pudieran impedir el logro de una buena gestión financiera y facilita a los líderes tomar decisiones en el campo de la gestión y la innovación financiera. De igual forma, se establecen planes de acción que conllevan a la mejora continua y a la optimización de los recursos presupuestarios. Evidencias: Matriz de riesgo Carta de solicitud al Contralor General de la República; Cronograma de implementación de la Minutas, fotos y listado de participantes en reuniones de trabajo con la Asesora y de nombramiento del equipo multidisciplinario. Matriz de Evaluación 1-Ambiente de Control, correos enviados a la asesora remitiendo dicha matriz.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La gestión financiera de Prosoli rinde cuentas de manera oportuna de su ejecución presupuestaria, así como de sus informaciones financieras y se ajusta al Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08 de Función Pública que establece los principios éticos que deben primar en el servicio público, además de la Ley 10-07 sobre el Sistema de Control Interno, citada anteriormente. Los recursos son controlados a través de un moderno Sistema de Contabilidad el cual le permite validar la adquisición del producto o servicio antes de proceder al pago a proveedores, así como a otros pagos o	

	transferencias al personal fijo y al personal contratado por concepto de obras y servicios. Por otra parte, cada trimestre la Dirección Financiera genera un informe de ejecución presupuestaria a la Dirección General. Prosolí se mantiene al día en el pago de los compromisos Fiscales por concepto de retenciones de impuestos a los proveedores y al personal, de acuerdo con el artículo 309 del Código Tributario. Igualmente, cumple con los pagos a la Tesorería de la Seguridad Social, sustentada en la ley 87-01. La gestión financiera de Prosolí se ajusta a lo dispuesto por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, y rinde cuentas de manera oportuna de su ejecución presupuestaria, así como de sus estados e informaciones financieras El Sitio Web del Programa tiene la pestaña de Transparencia donde se publican mensualmente las informaciones financieras que dan cuenta del manejo de los fondos públicos, según lo establecido por la Dirección General de Impuestos Internos. Con estas acciones Prosolí asegura la transparencia financiera y presupuestaria, y evidencia con indicadores de gestión la administración transparente de los fondos públicos y el manejo orientado al control interno y social. Evidencias: Pantalla Sitio Web; Evaluación Portal de Transparencia; Reportes periódicos de transparencia; Correo enviando	
--	---	--

	información financiera a la OAI; Indicador de cumplimiento de ejecución presupuestaria. Pago de impuestos y Tesorería de Seguridad Social.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Prosol cuenta con un moderno y eficiente Sistema de Contabilidad (AFM) que asegura registros confiables de todas las transacciones que se generan en la institución, alineados a los Planes Operativos Anuales para la consecución de los objetivos estratégicos. Este sistema de gestión garantiza la optimización de los procesos, reduce los tiempos de respuesta, así como disminuye los costos y gastos de material gastable, combustible, adquisición de activos fijos, entre otros, al tiempo que mejora los servicios y facilita la rendición de cuentas. Con la finalidad de tener un control efectivo de los activos fijos diseñamos una herramienta de captura de los datos que genera un código de barras único que permite el seguimiento de toda propiedad o equipo de la institución, vinculado al sistema AFM y de manera conjunta se registra el número de bienes nacionales. De igual manera la estructura del sistema AFM responde a las normas de internacionales de contabilidad para el sector público requiriendo al usuario la recepción en almacén del bien para el registro y pago de los pasivos. En adición, permite efficientizar los controles financieros y minimizar las intervenciones por concepto de horas/hombres, aumentando la productividad en los procesos y disminuyendo	

	la posibilidad de errores. Esta innovadora herramienta electrónica de gestión financiera (AFM) ha permitido innovar en el control patrimonial y presupuestario de las operaciones de la institución, habiéndose alineado, además, a las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) y estructurado en base a las NICI Evidencias: Estadísticas de cheques emitidos; Informes de conciliación; Indicadores de gestión por resultados; Información relativa a la implementación de las NICSP.	
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.).	Prosoli está orientada a administrar los recursos públicos de forma que permitan cumplir con los objetivos y proyectar la inversión a corto, mediano y largo plazos. La vinculación entre la planificación financiera y la estratégica conducen hacia una ejecución presupuestaria que garantiza el control del gasto y la realización de proyectos puntuales que contemplen la asignación de fondos necesarios para la consecución de los objetivos. En ese sentido, las Direcciones, Financiera y de Planificación y Seguimiento de Prosoli, formulan, administran y distribuyen partidas presupuestarias para proyectos vinculados a políticas de igualdad de género, diversidad, entre otros. Por su parte, el Sistema de Contabilidad permite dar seguimiento a estos rubros, cuentas y subcuentas conforme al principio y fin de estos proyectos, así como planificar los plazos.	

	Evidencias: Matriz de planificación y presupuesto asignado.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Prosoli cuenta con una Dirección Financiera cuya estructura está fundamentada en niveles de cargos que responden a los diferentes procesos financieros de la institución. El liderazgo del área se centra en el involucramiento de los talentos humanos y estimula el empoderamiento descentralizado tomando en consideración las competencias y respetando las responsabilidades financieras de los procesos, al tiempo que mantiene un control financiero centralizado. Esta cultura permite el logro de las metas individuales y colectivas e impacta al logro de los objetivos institucionales. La dirección del área controla y evalúa los procesos a través de reuniones periódicas con los encargados de unidades, donde se discuten los indicadores financieros a partir de los cuales se establecen las acciones correctivas y preventivas a ejecutar para el reforzamiento de los procesos y la mejora continua. Evidencias: Fotos y Minutas de reuniones; Informes de Indicadores; Correos instruyendo y dando seguimiento sobre acciones puntuales; Correo delegando responsabilidad; Comunicación a Encargado de la Unidad de Revisión y Análisis descentralizando función de control y custodia de documentos financieros. Informes semanales de seguimiento a la	

	Dirección de Planificación; Certificado cursos y diplomado virtual de Administración Financiera del Estado tomados por los colaboradores de la Dirección Financiera	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Prosoli analiza las inversiones a corto, mediano y largo plazos, el beneficio de sus decisiones en función de la optimización de los recursos y la calidad de sus procesos. Las decisiones se fundamentan en la sostenibilidad de los proyectos en apego a la ética. En este sentido, Prosoli asume la incorporación de las familias apegada a lo establecido en el Manual Operativo del programa, incluyendo solo aquellas familias que cumplen con los requisitos en cuanto al Índice de Calidad de Vida. De igual forma, Prosoli suspende el pago de las transferencias monetarias para aquellas familias que se verifica que no han cumplido con su corresponsabilidad. Conforme al plan de mejora y la eficientización del área financiera, se desarrollan análisis financieros e Informes de Proyección de Disponibilidades, monitoreando las entradas y salidas de recursos que han contribuido a una más efectiva toma de decisiones. Además, se da un estricto y oportuno seguimiento a los cheques sujetos a liquidación y se ha reforzado la política con el correspondiente monitoreo en el uso racional y eficiente de los desembolsos por viáticos. La institución acorde con sus responsabilidades ha establecido controles internos definidos para el gasto de	

	combustible y el uso de vehículos consisten en sistemas de GPS, así como para el uso racionalizado de los recursos físicos, el material gastable de oficina y los insumos requeridos por las diferentes áreas para el desempeño de sus funciones. En adición al control financiero, se cuida éticamente la relación con los proveedores aplicándose medidas equitativas y justas en el proceso de pagos, habiéndose adecuado el registro y control de las Cuentas por Pagar a Proveedores, lo que ha permitido realizar los pagos fundamentados en el Reporte de Saldos por Antigüedad. Asimismo, la ejecución presupuestaria y las inversiones realizadas por la organización están disponibles en el Portal de Transparencia de la Página Web de la institución. Evidencias: Cuadro Proyección de Disponibilidad; Mapa Posición Actual de los vehículos; Formulario Control de Servicios de Transportación; Control Inventario de Almacén; Formulario Asignación de Tickets Combustible; Control Póliza de Seguro.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Progresando con Solidaridad incluye los datos de resultados esperados en la formulación de su presupuesto, de forma que el presupuesto hay información relevantes sobre los resultados esperados y el costo que representa cada resultado de la institución. Prosoi exhibe logros importantes en la administración del presupuesto institucional con la implementación de un moderno Sistema	

	de Contabilidad (AFM), herramienta que garantiza la calidad de los datos procesados y la confiabilidad y exactitud de los Reportes e Informes financieros que son incluidos en la medición y evaluación del impacto de la estrategia, reflejándose en los resultados globales de la organización. La cultura de la mejora continua asumida en la institución ha llevado a la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) y las Normas de Control Interno del Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a la gestión financiera. Debido a las medidas de control implementadas el porcentaje de devolución de la Unidad de Auditoría de la Contraloría, ha disminuido de un 47% al 6% al cierre de julio del 2014. Evidencias: Presupuesto; Cuadro Proyección Disponibilidad; Mapa Posición Actual de los vehículos; Formulario Control de Servicios de transporte; Control Inventario de Almacén; Formulario Asignación de Tickets Combustible; Control Póliza de Seguro.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Prose cuenta con la herramienta denominada Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS) herramienta tecnológica mediante la cual se gestionan todos los	No hemos Implementado un sistema de información de conocimiento que integre las herramientas de recolección y manejo de información existentes en el programa.

	procesos operativos de la organización. Esta solución permite llevar el registro y seguimiento detallado de las informaciones relacionadas con procesos, proyectos y actividades. Por su parte, la Dirección Financiera del Programa cuenta con la herramienta de Administración Financiera denominada AFM Business, la cual permite llevar un registro sistemático de las operaciones financieras del Programa y generar los indicadores de Gestión Financiera que sirven de base para la toma de decisión por la Dirección del Programa. La Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, trabaja con varias aplicaciones adaptadas a las necesidades, tales como, Base de datos de los colaboradores del Programa, sistema de registro de asistencia, la Intranet comunicarse y asegurar el registro de las actividades y el Sistema de administración de Nóminas. La Dirección Administrativa cuenta con una herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Gestión de Vehículos, la cual permite gestión y control del abastecimiento de combustible y mantenimiento de la flota vehicular. El SIPS permite, además, analizar y controlar toda la información procesada y establecer indicadores de gestión que arrojan las mediciones y avances de los objetivos estratégicos y operativos que inciden en el resultado de la organización. De este análisis se generan informes de gestión a partir de los	
--	---	--

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	cuales los dueños de procesos realizan acciones de mejora, para el mejoramiento continuo de productos y servicios y en consecuencia la satisfacción del cliente. Evidencias: SIPS; Manual del SIPS; Pantalla del Sistema AFM; Pantalla del Sistema Integral de Gestión Vehicular Progresando con Solidaridad cuenta con una unidad de Reproducción y Captura a nivel central y una unidad de Reproducción y Captura en cada una de las diez regionales en las que se divide el programa, el objetivo general de estas oficinas es asegurar que se reproduzcan los materiales necesarios para el levantamiento de información y que los mismos sean capturados en el Sistema de Información de Progresando con Solidaridad. Una vez capturada la información, en las diferentes unidades esta es procesada en la Sede Central para la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma en cada Regional se puede monitorear y dar seguimiento a los indicadores de gestión a partir de dicha captura. Pro soli asegura que toda las informaciones que se dispone sea procesada y resguardada en SIPS como forma de mantener la memoria de la institución. Se cuenta con un procedimiento sobre el uso de la información. Evidencias: Procedimiento de Reproducción y Captura; Pantalla del SIPS; Manual Operativo Pro soli.	
--	--	--

3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	La institución cuenta con un Sistema de Información al cual se accede a partir de una cuenta de usuario y una contraseña que es de conocimiento solo del usuario de la cuenta. Cada usuario tiene límites de las informaciones a las que tiene acceso según sea su jerarquía. Esto permite que la institución tenga control sobre la información que resulta relevante para el desempeño de la función. Prosoli garantiza exactitud de la información a partir del sistema de control de calidad de la información y las auditorías de calidad que se realizan con la información levantada en campo por el personal del programa. Para asegurar la alineación con la Planeación Estratégica, Prosoli ha establecido un sistema de seguimiento a los resultados esperado mediante la captura en el SIPS de las informaciones requerida para medir los avances logrados con el desarrollo del Programa. Evidencias: Procedimiento de Reproducción y captura; SIPS; Manual SIPS; Guía Metodológica de Supervisión y Monitoreo.	
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.).	Prosoli cuenta con un canal de comunicación interno llamado COMUNICÁNDONOS, a través del cual por correos electrónicos y SMS se informa a todo el personal acerca de los diversos temas de interés, así como de las informaciones relevantes. El Programa dispone de además de una Red interna, (Intranet) en la cual se coloca todas las informaciones de la institución y donde los colaboradores tiene	

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	acceso a la información requerida y que es pertinente para dicho usuario. En la Intranet están colocados los manuales de Procedimientos, de Descripción de Puesto, de Políticas y Procedimientos, entre otros. De igual forma existen los manuales de capacitación del programa, los cuales contienen las informaciones relevantes sobre las tareas y funciones de cada uno de los colaboradores. Mientras que en la Intranet se dispone de los formularios y fichas utilizados para el registro y seguimiento de las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual. Así como de información referente a los movimientos internos del equipo de colaboradores, ausencias, vacaciones, vacantes, entre otras informaciones. Adicionalmente se cuenta con murales informativos sobre las principales actividades realizadas por el Programa. Evidencias: correos electrónicos; Mensajes de texto; Pantalla de Intranet. Progresando con Solidaridad fomenta el intercambio de conocimiento entre su personal interno de la organización, de esta forma se asegura de que aquellos servidores con habilidades en una rama de saber impartan talleres al resto del personal a fin de compartir los conocimientos. De igual forma se han desarrollado manuales para la capacitación de la institución a fin de compartir los conocimientos existentes e	
---	---	--

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.	incrementar el aprendizaje para un mejor desempeño en la ejecución de las actividades. Las reuniones llevadas a cabo semanalmente con el equipo de colaboradores constituyen otro de los mecanismos mediante los cuales se intercambian conocimientos. En dicha reuniones los participantes pueden realizar una presentación sobre un tema de interés. En este sentido se tratan temas relacionados con Liderazgo, Comunicación, Trabajo en Equipo, entre otros temas de interés para gestión eficiente del Programa. Prosolí además, fomenta la participación del personal en espacio de discusión de temas relacionados con la Protección Social, tanto nacional como internacional, con el objetivo de incrementar el intercambio de conocimiento entre el personal de la institución y el personal de otras instituciones que desarrollan acciones similares. Evidencias: Lista de participantes talleres impartidos por personal interno; invitaciones al personal a participar en foros nacionales e internacionales; Programas de Pasantía. Presentaciones de temas en reuniones. Agenda de reuniones. Carta de participación en seminarios y encuentros internacionales En Progresando con Solidaridad existen diversas herramientas que permiten mantener informados tanto a los clientes internos como externos. Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos.	
---	--	--

	Con esta herramienta tecnológica cada directivo asegura de que se publiquen y se compartan documentos, anuncios e informaciones relevantes conforme a la naturaleza y el ámbito de acción de su área para que puedan ser consumidas por las diferentes unidades organizativas para la realización de sus labores. De esta manera la socialización de conocimiento ayuda a mejorar la operación general de la institución. En esta plataforma se colocan informaciones claves que están a disposición de los empleados, quienes pueden conocer las gestiones que se realizan dentro de la Institución y a la vez socializar las informaciones a través de murales informativos colocados estratégicamente en las localidades. Existe un Buzón de Sugerencias, donde el empleado puede sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones. La Institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), con un responsable de Acceso a la Información (RAI), que provee información a los clientes/ciudadanos, adicional al portal de transparencia, el cual muestra las informaciones requeridas por Ley, asegurando el acceso al conocimiento íntegro de la gestión. Se asegura que todas las personas interesadas en conocer informaciones relevantes de la institución puedan obtenerlas de manera exacta y actualizada en el menor tiempo posible, a través del uso de los medios	
--	---	--

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.	tecnológicos, como el portal Web, las redes sociales, y por vía telefónica. Evidencias: Portal de Intranet, buzón de sugerencia, página Web de Prosoli, portal de transparencia de Prosoli; Portal web de transparencia; Pantalla de Twitter, Facebook y YouTube. La institución cuenta con una estructura que le permite intercambiar conocimiento entre el personal de la institución lo que enriquece el conocimiento sobre las acciones y actividades de la organización. Este conocimiento empodera al personal y lo prepara para ocupar el puesto de un superior en caso de que este abandone la institución. Prosoli desarrolla planes de capacitación sobre la operativa del Programa a todos los niveles de la organización, incluyendo el personal de Enlace Familiar Voluntario, lo cual lo prepara para ingresar a la institución como empleado en el caso de que fuese necesario. Evidencias: Plan de Capacitación Operativa.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución cuenta con un Sistema de Gestión tecnológico e integral, alineado a los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Partiendo de las necesidades de la planeación estratégica de la institución y los procesos organizacionales, se identifican y	

	analizan las necesidades de TIC a todos los niveles. Prosoli, a través de la Dirección de Tecnología elabora un plan operativo diseñado para dar respuesta a esas necesidades que se ejecuta a partir de enero de cada año. Una vez implementadas las soluciones TIC, se asigna acompañamiento para cada solución implantada. Se evalúan sistemáticamente los recursos tecnológicos para seguimiento y control de la calidad y eficiencia de los servicios y productos. En tanto, se desarrollan acciones de capacitación para mejorar los conocimientos y habilidades de los clientes internos que interactúan con las soluciones en cuestión. Prosoli verifica constantemente la eficacia de sus recursos TIC. La matriz de soluciones tecnológicas le permite evaluar estos servicios y aplicar las áreas de mejora conforme a la retroalimentación de los clientes que han hecho el requerimiento. Actualmente, Prosoli cuenta con una serie de servicios e infraestructura que soportan los distintos procesos operativos y de apoyo de la organización. Ha definido la estrategia de revisión y diagnóstico periódico de los servicios claves de las TI. Se realizan los diagnósticos que derivan en un informe con las posibles oportunidades de mejora identificadas. El equipo de trabajo de	
--	--	--

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.	tecnología realiza la verificación del mismo y planifica y ejecuta las acciones necesarias para mejorar los elementos identificados. Evidencia: POA de TIC; Indicador de satisfacción del servicio TIC; Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos); Contratación de Consultores Prosoli implementa, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados organizacionales. En ese sentido, preocupado por la gestión efectiva de los recursos, al momento de diseñar cualquier solución tecnológica se realiza un análisis costo-beneficio para identificar la solución que mejor aplica a las necesidades de la institución. Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos clave y de apoyo de la organización. Prosoli exhibe un indicador costo-beneficio que deja ver la importancia que para la organización tiene el uso eficiente de las TIC. En tanto, se aprovechan los recursos disponibles que garantizan la fiabilidad de estos en función del logro de los objetivos estratégicos de la organización. Evidencias: POA de TIC; Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (Satisfacción de los proyectos).	
---	--	--

3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Progresando con Solidaridad garantiza el uso seguro y eficaz de las TIC a partir de una política de uso aceptable de los recursos tecnológicos. Cuenta con una política para la seguridad de la información de la organización. También, garantiza la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información institucional mediante la gestión de copias de respaldo y el almacenaje de las informaciones de los procesos de la organización. El control de las medidas y políticas para el uso seguro de las TIC son monitoreadas mediante herramientas que alertan al personal de seguridad de la información sobre la violación y uso inadecuado de los activos tecnológicos de la institución, lo que permite garantizar el cumplimiento de las políticas y realizar acciones preventivas para el uso adecuado de los recursos. Prosoi desarrolla talleres de capacitación que garantizan el conocimiento y dominio de los colaboradores sobre las diferentes herramientas de las TIC. Estas capacidades inciden directamente en la gestión efectiva de las tecnologías, así como el uso seguro y efectivo de las mismas, incidiendo, además, en el desempeño de las personas hacia la consecución de las metas y objetivos personales y de los equipos de trabajo. El Programa ha implementado un sistema de seguridad de la información compuesto por varias aplicaciones y equipos que permiten un sistema de defensa a las amenazas tanto	
---	---	--

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	internas como externas. De esta forma, Prosoli asegura un uso eficaz y asegura los datos y la información almacenada en su Sistema de Información. Evidencia: Gráfico de cantidad de empleados capacitados en herramientas TIC; Plan de capacitación de RR.HH Prosoli cuenta con una solución de software que gestiona la planificación operativa de la organización. Esta solución permite llevar un control detallado de los avances del Plan Operativo Anual decada área, permitiendo, a su vez, visualizar el avance global del Plan Estratégico de la institución. Asimismo, los procesos claves y de apoyo se soportan en el uso de herramientas tecnológicas. Algunas actividades de formación son impartidas a través de la tecnología multimedia. Los grupos de interés interactúan mediante servicios en red que facilitan la comunicación y las labores. La institución vela por el mantenimiento preventivo y correctivo de los hardware y software mediante un procedimiento que responde a la política (PL-tic-02). Además, se ha implementado una plataforma de Business Intelligence para el manejo amigable de la data de los avances del Programa.	
---	---	--

✓ La gestión de proyectos y tareas	Evidencias: PL-TIC-02; Cronograma de mantenimiento; Calendario de mantenimiento; Calendario de mantenimiento de servidores; Data Center. Documentación; Solicitud de acceso y permisos de recursos tecnológicos; Reporte de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos; Protección medio digitales removibles. Pantallazo de la plataforma de BI. Prosoli asegura que las tareas de los procesos operativos se realizan utilizando software, asimismo una cantidad considerable de los procesos claves se apoyan en el uso de herramientas tecnológicas. Algunas actividades de formación son impartidas a través de la tecnología multimedia. Los grupos de interés interactúan mediante servicios en red que facilitan la comunicación y las labores.	
✓ La gestión del conocimiento	Evidencias: Sistema de seguimiento SIPS - POA Progresando con Solidaridad gestiona el conocimiento con otras instituciones haciendo uso de la Videoconferencias con expertos de organizamos internacionales. De igual forma, Prosoli fomenta el desarrollo de cursos en línea, si como la participación de su personal en cursos de formación.	
✓ Las actividades formativas y de mejora	Evidencias: Correo de videoconferencia, correo de invitación a cursos; Lista de participantes de cursos en ambiente virtual. Progresando con Solidaridad utiliza la Tecnología de la información para gestionar el conocimiento de esta forma utiliza la	

✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	plataforma de educación virtual para el desarrollo de cursos y talleres de formación al personal de la institución. El Programa cuenta con la plataforma de capacitación sobre discapacidad bajo la plataforma Moodle. De igual forma, el Programa ha desarrollado una aplicación que promueve la Inclusión Financiera a través de la Tecnología y el Ahorro, utilizando la capacitación virtual como base para el logro de los objetivos. Evidencias: Correos enviados para cursos. Proyecto LISTA - República Dominicana. La institución interactúa con los grupos de interés haciendo uso del correo electrónico, así como de llamadas telefónicas y mensajería de voz y data. Prosoli tiene establecido mecanismos mediante los cuales las familias beneficiarias del programa solicitan y ofrecen información acerca de las novedades que se con el medio de pago con el cambio en la estructura del hogar. Las familias interactúan mediante la central *462 donde pueden recibir información sobre las novedades del Programa. De igual forma, Prosoli utiliza el sistema de mini mensajes de voz para informar a las familias sobre la necesidad de llevar sus niños a la consulta de control de niño sano y de la vacuna. Pero además, utiliza mensajes radiales y televisivos para informar e intercambiar información con los grupos asociados.	
---	--	--

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	El Programa ha desarrollado una aplicación que promueve la Inclusión Financiera a través de la Tecnología y el Ahorro, utilizando la capacitación virtual como base para el logro de los objetivos. Esta plataforma permite una interacción entre el personal del Programa y las familias beneficiarias de la intervención. Progresando con Solidaridad utiliza además las redes sociales para mantener la interacción con los grupos de interés, de esta forma existe una política de difusión de información que le permiten a los grupos de interés estar informado sobre las acciones del Programa. Otra estrategia de interacción con los grupos de interés es a través de la creación de grupos con objetivos similares, como Encargados, Directores, entre otros. Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS; pantalla de grupo WhatsApp; Reporte *462; Proyecto LISTA - República Dominicana, redes sociales Prosoli Prosoli mantiene su estructura de redes internas y externas a través del uso del sistema de correo interno, las redes sociales, tales como WhatsApp, Twitter, Facebook, entre otras. Estos medios permiten mantener la interacción con los diferentes grupos de interés. Por otra parte, la herramienta Intranet permite una interacción constante entre el equipo de colaboradores del Programa. De igual forma el Programa cuenta con la línea de atención 311 mediante la cual se reciben	
--	---	--

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. 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.	denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias para la mejora de los servicios que ofrece Prosoli. Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS; pantalla de grupo WhatsApp; Pantalla de @ProsoliRD Progresando con Solidaridad utiliza a fin de ofrecer un mejor servicio a sus ciudadanos clientes, en este sentido dota a su personal de equipo de telefónico que promueven la comunicación entre el personal, de igual forma se crea una cuenta de correo de cada uno de los servidores a fin de que puedan ser utilizadas para mejorar la calidad del servicio ofertado por el Programa. Prosoli además hace uso de los espacios radiales de la Radio CTC para llevar orientación a los ciudadanos clientes sobre situaciones que les afectan el desarrollo de sus actividades, de igual forma se utiliza el sistema de mini mensajes de voz para informar a las familias sobre la necesidad de llevar sus niños a la consulta de control de niño sano y de la vacuna. Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS; Parrilla de programación Radio CTC; Listado de Mini mensaje; Mini mensaje grabado. Progresando con Solidaridad ha establecido un estrategia de ofrecer información en línea para garantizar un mejor servicio a los ciudadanos clientes. En este sentido, Prosoli mantiene	
---	--	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	relaciones de coordinación con la Óptica a fin de ofrecer respuestas a los ciudadanos clientes utilizando las líneas *462 donde pueden recibir información sobre las novedades del Programa, así como el Sistema de quejas y reclamaciones *311, en el cual los beneficiarios pueden obtener información sobre en un tiempo corto sus reclamaciones y quejas. Pro soli cuenta además con los puntos solidarios, los cuales ofrecen información detallada sobre las solicitudes hechas por los ciudadanos clientes a cualquiera de las instituciones adscritas al Gabinete de Coordinación de la Política Social. De igual forma, mediante el portal de los Puntos Solidarios, los ciudadanos clientes pueden acceder y enviar mensajes sobre los servicios que reciben y ofrecer ideas sobre cómo mejorarlos. Evidencias: Reporte de quejas y reclamaciones; Reporte *462; Brochure Punto Solidario. Pantalla de portal de Puntos Solidarios. Progresando con Solidaridad se mantiene atento a los cambios tecnológicos que se dan en su entorno a fin de aprovechar estos cambios y ponerlos al servicio de los ciudadanos clientes, en este sentido se han desarrollado aplicaciones que permiten conocer la percepción de las familias sobre el desarrollo del Programa en la medida en que van capturando los formularios utilizados para el monitoreo continuo del Programa.	
--	---	--

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.	De igual forma, el programa promueve la participación de su personal en foros que promueven los avances tecnológicos como forma de mantenerse actualizado y conocer las nuevas experiencias. De igual forma, promueve el desarrollo de aplicaciones mediante aplicaciones para móviles para el monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual. Evidencias: Pantalla de Reporte de Monitoreo; Carta de Aprobación para participar en foro en Puerto Rico; Aplicación para Tablet y pantallazo de BI. Progresando con Solidaridad en su estrategia de acompañamiento un componente o línea de acción orientada hacia la protección del medio ambiente, el componente de habitabilidad y protección del medio ambiente y en ese sentido desarrolla sus acciones teniendo en cuenta la protección del medio ambiente. El Programa ha utilizado la información del Sistema de Gestión de Centros Educativos del ministerio de Educación para el proceso de verificación de las corresponsabilidades en educación logrando así reducir de manera considerable la cantidad de papel utilizada para dicho proceso. De igual forma se ha establecido el sistema de monitoreo de por medio de aplicaciones móviles disminuyendo el uso de papel en el proceso de monitoreo. Evidencias: Pantalla de Reporte de Monitoreo; Carta de Reporte de Verificación	No contamos con un protocolo para el manejo de desechos electrónicos y de los tóner
--	--	--

	del MINERD; Aplicación de monitoreo para Tableta. Borrador de Instructivo de manejo de residuos electrónicos y toners.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Progresando con Solidaridad, a partir del procedimiento “Mantenimiento Preventivo y/o correctivo a Infraestructura Física y/o Equipos”, identifica, planifica y controla el uso efectivo de la infraestructura, así como también de los equipos. Este un instrumento técnico de control garantiza la efectividad en la prestación de losservicios. Existe una estructura interna que garantiza la prestación de servicios que se complementa con la contratación de servicios externos con el objetivo de cubrir las necesidades y satisfacer las expectativas de los usuarios. La organización cuenta con instalaciones físicas, entre las cuales se encuentra un edificio para sede central y oficinas administrativas, CTCy CCPP distribuidos en todo el territorio nacional. Las condiciones de las instalaciones físicas superan los estándares de calidad requeridos para los servicios que ofrecen. En tanto, la accesibilidad, los servicios de electricidad, etc., varían dependiendo de las	

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.	condiciones de la comunidad donde está ubicada. La organización asegura la gestión de sus instalaciones con la información que le arrojan los procedimientos: Plan anual de mantenimientos preventivos a estructura física (FO-SEGE-03), levantamiento anual de identificación de necesidades FO-SEGE-05, sumado al requerimiento directo que surge de los responsables locales o usuarios FO-SEGE-04 y FO-SEGE-06 completándose el aseguramiento de los recursos y la certificación de los servicios a través de los formularios FO-SEGE-07, FO-SEGE-08, FO-OPER-16, lo que permite realizar la planeación operativa y de actividades para el uso eficiente, efectivo y rentable de la infraestructura y de los equipos para la prestación de servicios adecuados. Evidencias: Procedimiento PR-ADMI-02; Indicador de mantenimiento preventivo; POA; Formularios FO-SEGE-03, FO-SEGE-04; FO-SEGE-05 FO-SEGE-06, FO-SEGE-07, FO-SEGE-08, FO-OPER-16 y Calendario de mantenimientos 2019. La institución gestiona el uso seguro, eficiente y ergonómico en las oficinas, distribuyendo adecuadamente los espacios y los recursos como mobiliario, flota vehicular, comunicación y data, y equipos de tecnología (PC e impresoras, etc.). Prosigue implementando de manera permanente las mejoras y cambios necesarios que respondan y apoyen el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la institución.	
--	---	--

3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Para la consecución de su Misión y Visión, dispone de edificaciones correspondientes a oficinas administrativas, regionales y provinciales, dos almacenes que responden a la naturaleza y necesidad de los productos y servicios, CCPP y CTC. Todos diseños, iluminación, ventilación y las facilidades de servicios garantizan la salud y seguridad en el trabajo. En adición a las condiciones a las que deben responder las instalaciones para la prestación adecuada del servicio que ofrece, se toman en consideración, además, las características de la localidad y de sus moradores para que sean instalaciones amigables con el medioambiente y de fácil acceso para los usuarios de los servicios. Evidencias: Matriz de control del remozamiento de oficinas; Fotos de oficinas regionales y provinciales; Foto de oficinas del bloque D; Fotos de múltiples CCPP; Correo de seguimiento; Bitácora de Mantenimientos preventivos y correctivos. Para el uso y mantenimiento de las instalaciones físicas, la institución se auxilia de una bitácora de servicios como instrumento técnico de control para garantizar la efectividad en la prestación de servicios, regulando y controlando la ejecución de los mismos. Esta bitácora registra las necesidades relevantes, a corto y mediano plazos, dando prioridad a los asuntos neurálgicos de forma tal que garantizan la sostenibilidad de los productos y servicios institucionales.	
--	--	--

4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La bitácora permite también dar seguimiento a las soluciones a esas necesidades. A partir de este mecanismo de control se elabora un plan de acción que permite hacer un uso efectivo de los recursos e incidir en la satisfacción de los clientes. Es un efectivo instrumento de gestión, técnico y útil, pues ofrece una solución ágil y transparente del proceso ejecutado. Para velar por el uso eficiente y eficaz de los recursos, la organización supervisa los procesos en los que se interviene, monitoreando la ejecución del personal que actúa en cada proceso, supervisando las intervenciones de contratistas con responsabilidades en él o los proyectos, registrando las hallazgos e incidencias que afectan los resultados y la culminación del proceso. Evidencias: Gráfico de intervenciones a instalaciones físicas del 2015 y 2016; Copias de portadas de Bitácoras de mantenimiento 2018 y 1er trimestre 2019. Prosofi dispone de un subsistema para gestionar y garantizar los servicios de transportación. Se han establecido controles internos para racionalizar y eficientizar el uso y gasto de vehículos y combustible, estableciendo sistemas de control de asignación de vehículos, de combustible, de	
--	--	--

5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	rutas, control de servicios de transportación y sistemas de control de vehículos (GPS), que permiten monitorear la trayectoria y uso adecuado de la flota vehicular. El Programa ha desarrollado un sistema automatizado para el control histórico del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, así también el control detallado de consumos de combustible. Este subsistema permite el control efectivo, detallado y permanente de los procedimientos operativos de los servicios de transportación. La prestación adecuada y eficaz de estos servicios demuestra el alto compromiso para el logro de los resultados de la institución, la reducción de los costos y la rendición de cuentas, considerando la responsabilidad de velar por la integridad de las personas a bordo, la preservación de los activos y la imagen institucional. Evidencias: Reporte de consumo de combustible mensual; Listado de vehículos con GPS; Ficha de Control histórico de Mantenimientos por vehículo; Pantalla de la georreferenciación de la ruta vehicular; Indicadores mantenimiento flotilla; Mantenimiento preventivo a flotilla; Reporte de reparaciones y/o mantenimiento de vehículos; Programación Diaria y Semanal; Programación diaria general; Hoja de servicios diaria. La institución planifica la instalación y adecuación de sus dependencias a través de un Plan de Remozamiento de Infraestructura, que	
--	--	--

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	le permite gestionar sus recursos en función de garantizar la adecuación de los espacios proveyéndolos de parqueos, accesos, así como la ubicación de los inmuebles en rutas de transporte público, según el objetivo primario de la instalación y las posibilidades reales del lugar. Prosoli está comprometido con ofrecer y garantizar el mejoramiento sostenible de las condiciones físicas de sus instalaciones que le permitan el uso adecuado de estas en beneficio de los clientes ciudadanos, lo que incide directamente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Evidencias: Relación de oficinas reubicadas en nuevas instalaciones. Readecuaciones realizadas; Relación de oficinas en proceso de ser reubicadas a nuevas instalaciones.	
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.	Prosoli gestiona de manera integral sus activos físicos partiendo de la disponibilidad de recursos y en respuesta a los requerimientos de reemplazo y mejora de los activos, así como según nuevas necesidades. La institución da respuesta a los requerimientos de activos según dispone la Ley de Compras y Contrataciones y su Reglamento, así como otras disposiciones establecidas por los órganos de control. Se considera además, la disponibilidad de los recursos y las prioridades de la institución. En	

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	tanto, existen mecanismos de protección de los activos, y se estimula el uso adecuado y la reutilización de estos. Otros activos como aires acondicionados, fuentes alternas de energía, equipos tecnológicos, entre otros, se gestionan de manera sistemática y eficiente para garantizar la operatividad de los procesos. Evidencias: Proceso de comparación de precios para adquisición mobiliario; Solicitud adquisición equipos; correos reasignando activos. Las instalaciones de Prosoli responden a su naturaleza y en apoyo a la consecución de su Misión y Visión, poniendo sus instalaciones al servicio de las familias beneficiarias, en primer lugar, y de los clientes ciudadanos en sentido general, para la satisfacción de sus necesidades. Desde la concepción misma de los proyectos, Prosoli toma en consideración las necesidades de las comunidades para el establecimiento de instalaciones, llevando los servicios a los lugares donde su población los requiere. Esto se evidencia en los CTC y las emisoras de radio comunitaria ubicadas en los propios centros tecnológicos, así como en los CCPP con que cuenta el Programa, medios indispensables para llevar el conocimiento y el progreso a las comunidades y lograr el desarrollo integral y participativo de los grupos de interés.	
--	---	--

	Otras instalaciones ocupan espacios estratégicos, como por ejemplo la Casa de la Cultura, ubicada en un área de recreo y diversión del Conservatorio de Música y a través de la cual se desarrollan actividades lúdicas y culturales en un espacio adecuado para el público meta. Asimismo la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana, donde además de las actividades mencionadas, se llevan a cabo exposiciones que estimulan el compromiso social y la cultura en sentido general. Se realizan acciones de capacitación en diferentes aspectos de educación integral como en tecnología, teatro, música, desarrollo cognitivo, etc. Evidencias: Fotos de actividades con la comunidades	
--	---	--

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
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El programa Progresando con Solidaridad ha identificado, descrito, documentado y mapeado sus procesos, partiendo del Plan Estratégico y tomando en cuenta la naturaleza de la institución descrita en el decreto N° 488-12 que crea el Programa. La institución fundamenta su operatividad a partir del Manual de Funciones, el Manual de Cargos del Poder Ejecutivo, el de Funciones y Cargos de Prosol, el Manual Operativo, y el Manual de Calidad que permite gestionar, coordinar y controlar todos los procesos. La organización ha identificado sus procesos fundamentales: Estratégicos, misionales (operativos), de Monitoreo y de Soporte, los cuales están documentados bajo el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-SGC-01 que permite trazarlos, conocer la última versión vigente y los cambios de forma adecuada. En adición, la institución contempla otros manuales que describen de manera macro el alcance de los procesos operativos como son: 1) Manual Operativo del Programa, 2) Manual de procesos Transversales, 3) Guía Metodológica de Supervisión y Monitoreo y 4) Manual de Punto Solidario. La relación e interacción de estos procesos queda identificada en el Mapa de Procesos Institucional, en el cual se expresa la relación cliente-proveedor interna y externa y las líneas de flujo operativo que se dan entre los diferentes tipos de procesos y como se	
---	---	--

	coordinan entre ellos para la entrega de los productos y servicios. Para la mejora continua de los procesos, Prosol desde el año 2013, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, en el año 2017 Prosol hizo la transición hacia la versión ISO 9001:2015 y en 2018 se recertificó nuevamente en la norma. Estos procesos de normalización permiten fortalecer la estructura e incidir en la satisfacción de los clientes ciudadanos. La documentación de los procedimientos, políticas, manuales e instructivos se rige por el proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGC-01, que asegura la estandarización de los documentos, y establece la metodología, alcance y responsabilidades de los dueños de procesos y los controles para la aprobación, actualización y distribución de los documentos y registros del Sistema de Gestión (SG), con el fin de garantizar la disponibilidad de los documentos en su versión más reciente. De acuerdo con este sistema de control, se revisan y adecuan los procedimientos asegurando siempre que se contemplen los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables quedando evidenciada la mejora continua de los procesos en el Sistema de Gestión. Evidencias: Procedimiento PR-SGC-01 de elaboración y control de documentos y registros; Mapa de Procesos; Manual de la	
--	--	--

orden, Prosoli implementa una metodología para la evaluación cuantitativa y cualitativa de los riesgos en cada proceso.

La referida metodología permite analizar y evaluar los procesos verificando los factores internos y externos que inciden en la realización de su misión. Esta importante herramienta permite a la organización determinar sus fortalezas y debilidades en lo concerniente a sistemas, personas, procesos y recursos, en tanto, en el contexto externo conocer las oportunidades y amenazas que recibe del medio y que le impactan en la consecución de sus objetivos.

Por otra parte, la institución realiza investigaciones estadísticas que sirven de insumo para el análisis de los factores críticos de riesgos monitorear el comportamiento de los distintos indicadores de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.

Prosoli toma en consideración las normas básicas de Control Interno (NOBACI) de la Ley 10- 07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la norma ISO-31000:2011 Herramienta para la Evaluación de Riesgos, que ofrecen los criterios para el establecimiento, administración y monitoreo de controles para los riesgos identificados.

De igual forma, se evalúa el desempeño de los procesos en los círculos de calidad, auditorías de calidad y encuestas de satisfacción además, en cada proceso de planificación se determinan los factores críticos de éxito, los cuales son analizados en las reuniones con el

Comentado [JLA1]: Revisar con planificación.

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	equipo técnico. Como resultado de estas evaluaciones se desarrollan planes de acción y mesas de trabajo para prevenir impactos adversos, así como aplicar la mejora continua a los procesos. Evidencias: Matriz de NCI-completada; Matriz de identificación y valoración de riesgos; VAR-Guía; Análisis FODA, Informe de Auditoría. Prosoli define cada cuatro años su Plan Estratégico Institucional de acuerdo a los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) bajo los criterios técnicos de la Guía Metodológica dispuesta por el ministerio de Economía Planificación y Desarrollo. En ese sentido Prosoli cuenta con un Plan Estratégico que contiene las líneas de acción estratégicas, en este marco temporal se desarrollan y prioriza los planes operativos y los proyectos que son concebidos para responder a la estrategia del gobierno y aquellas que impactan a todos los niveles de la estructura organizativa, siendo estos traducidos mediante procesos coherentes, alineados e interrelacionados, cuya vinculación queda clara el mapa de procesos institucional. Prosoli, mediante los procesos formulación de la planificación operativa asegura que los procesos estén planificados y a través de los procesos de seguimiento y monitoreo asegura que los mismos sean gestionados para alcanzar los objetivos estratégicos. Para esto posee herramientas de seguimiento y control como el SIPS que garantizan el éxito de los resultados planificados.	
---	--	--

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).	La planificación operativa está orientada a lograr los objetivos planteados e integra el aporte de sus procesos al Plan Estratégico para asegurar el apoyo a los objetivos, esta planificación abarca todas las actividades del Programa e incluye toda la estructura operativa. Mediante el seguimiento, la organización logra la consecución de las actividades programadas y evalúa el nivel de ejecución de los procesos, permitiendo actuar preventiva y correctivamente ante las causas que generan riesgos que pongan en peligro el logro de los resultados. Evidencias: Procedimiento Seguimiento y evaluación a la Planificación PR-PLAN-02; Sistema de Seguimiento en SIPS-POA; Mapa de Procesos; Formulario de Planificación/calendario Operativo FO-OPER-11. PE, POA; Política de Planificación y Seguimiento PL-PLAN-01. LI-SGC-01 Matriz de Control de documentos y registros. Pro soli, fundamentado en el principio participativo para el logro de los objetivos, involucra a todos los grupos de interés en el diseño, mejora y actualización de sus procesos, partiendo del valor del trabajo en equipo, respetando las normas establecidas en el procedimiento y de acuerdo con los hallazgos encontrados, realiza planes de acción con el personal teniendo como objetivo corregir y mejorar indicadores de procesos e impactar positivamente en los resultados.	
--	---	--

	La institución, tomando en consideración el comportamiento de los indicadores que arrojan la realidad de los procesos, Prosoli actualiza y mejora los mismos, según las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos. Asimismo, la organización establece diferentes vías para mantener la interacción con sus grupos de interés, facilitando la comunicación fluida a través de los buzones de quejas y sugerencias, encuestas internas, encuestas a los clientes ciudadanos, encuestas a aliados y asociados clave, relacionados, y en reuniones anuales con grupos de interés. Estos mecanismos le permiten recabar y analizar la información y las opiniones de estos sobre los procesos, los productos y los acuerdos de servicios. Prosoli, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Eficiencia Promediada por Proceso (EPP), planifica el acompañamiento y coaching a las áreas operativas con el objetivo de orientar, explicar e instruir respecto a la ejecución de los procesos y el logro de los resultados, así como estimular la cultura de mejora continua instituida, asegurando que estos acuerdos sean ejecutados e implementados según lo descrito en el plan. Evidencias: Indicadores de EPP; Indicadores de gestión; Informe de quejas y sugerencias; Informe Socialización Misión, Visión y Valores; Informe Diagnóstico Necesidades de las Familias; Indicador de Mejora de Procesos.	
--	---	--

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.	Progresando con Solidaridad, partiendo de las actividades incluidas en el Plan Operativo y las asignaciones presupuestarias que recibe del Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección General de Presupuesto y de los fondos destinados a proyectos de inversiones por parte de organismos multilaterales como Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo y la Agencia de Cooperación Andaluza, planifica y distribuye los recursos en función a su contribución a los procesos clave y de apoyo para el logro de los objetivos estratégicos que impactan los resultados de la organización. En ese mismo orden, la máxima autoridad se asegura de que las consignaciones presupuestarias se fijen anualmente a los diferentes procesos y de manera simultánea a la formulación del POA. Una vez conocidas las necesidades, prevé que a cada uno de los procesos le sea asignada una partida presupuestaria en función de su contribución a los objetivos estratégicos. La Institución realiza el seguimiento, análisis y medición de la ejecución presupuestaria por procesos y proyectos mediante indicadores financieros. La información arrojada por los indicadores conlleva a la implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias cuando no se alcanzan los resultados planificados. Estos mecanismos inciden positivamente en los resultados de la organización.	
---	---	--

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Evidencias: Matriz de formulación del POA; Presupuesto alineado a Resultados; procedimiento, instructivo, catalogo, pantallazos del sistema. Progresando con Solidaridad analiza y revisa dos veces al año los procesos institucionales, según lo establecido en el procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. El Programa modifica sus procesos según la necesidad de los todos los grupos de interés siguiendo la metodología dispuesta en el procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGC-01. Da seguimiento trimestral a los indicadores de mejora de procesos que permiten monitorear los cambios para la modificación de los mismos, ajustados siempre al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. La institución ha considerado las normativas del sector que inciden en los procesos organizacionales. Actualmente se han revisado, adecuado y simplificado 15 procesos estratégicos, 10 operativos y 10 procesos de apoyo, los cuales mejoran significativamente los resultados de la institución, aumentando la capacidad de respuesta y elevando la calidad de los servicios.. La aplicación de las Normas de Control Interno, (NCI), las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, (NICSP), aunadas a la nueva metodología de Presupuesto por Resultados que exige la Dirección General de Presupuestos	
---	---	--

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.).	(DIGEPRES), han llevado a la simplificación y modificación de los procesos estratégicos de las áreas Financiera y de Planificación y Monitoreo. En tanto, los procesos operativos han sido actualizados como resultado de la aplicación del modelo de calidad total del Marco Común de Evaluación (CAF). Los procesos de apoyo, por su parte, han sido modificados por la necesidad de sincronizar y coordinar todos los procesos, maximizar y adecuar la capacidad de respuesta. En este caso, los procesos de mantenimiento, de Tecnología de la Información, Recursos Humanos & DO, Dirección Administrativa / Compras / División de Almacén, así como algunos procesos de las unidades operativas ubicadas en los diferentes puntos del país. Evidencia: Mapa de Proceso de Prosoli (anterior y actualizado); Procedimiento de Revisión por la Dirección; Minuta de la Revisión por la Dirección; Procedimientos de Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGC-01; Indicador de cambio y modificación de procesos. Progresando con Solidaridad cuenta con objetivos que se derivan de la Política de Calidad y de la Planeación Estratégica de la institución, los cuales son revisados cada año y monitoreados a través de indicadores de desempeño además Prosoli cuenta con su Carta Compromiso que ha sido sometida al Ministerio de Administración Pública, este documento contiene los compromisos para	
---	--	--

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).	otorgar los servicios y/o mejorar los existentes con tiempo de cumplimiento incluyendo la definición de estándares y atributos de calidad de cada servicio. Los objetivos de calidad son orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluyendo el cumplimiento de servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano así como hacia la excelencia en los servicios y productos que se ofrece a los ciudadanos clientes. Anualmente, desde la Dirección General, la Dirección de Planificación, y la Dirección Interinstitucional de RR.HH. y DO, se establecen indicadores de desempeño de los procesos mediante la matriz de Indicadores, metas y objetivos. El enfoque a la mejora de la eficacia y la eficiencia de los procesos han llevado a la institución a garantizar los plazos de respuesta establecidos para los servicios, la mejora continua de los procesos, y en consecuencia el incremento de la satisfacción de los asociados clave y clientes ciudadanos. Evidencias: Carta Compromiso Prosoli. Acuerdos de nivel de servicios (Carta Compromiso-Beneficiarios); Metas, indicadores y objetivos FO-SGC-17; Instructivo e informe Diagnóstico Necesidades Familias Beneficiarias para POA. Progresando con Solidaridad cuenta con un sistema de información, plataforma tecnológica dedicada para la gestión de los procesos y por ende de los planes y objetivos. Esta herramienta es un eje transversal que	
--	--	--

	sincroniza los procesos estratégicos, misionales y de soporte, garantizando el flujo de información, la operatividad de las tareas diarias, el control, así como la evaluación de los servicios en red. Considerando la naturaleza de la organización, y la importancia que para ella revisten las familias beneficiarias y los grupos de interés, cuenta con una ventanilla única llamada Puntos Solidarios, un servicio electrónico que le permite atender las necesidades, solicitudes y reclamaciones de los clientes ciudadanos, al tiempo que acercan los servicios de información a las comunidades. Estas oficinas están ubicadas en todo el territorio nacional y todos estos pueden ser consultados on-line por los clientes Ciudadanos. El uso de las TIC le ha permitido a ProSoli reducir el tiempo de operación y respuesta, mejorar el monitoreo, la calidad, la eficiencia y la eficacia de los procesos, así también la simplificación y trazabilidad de los mismos. El buzón de quejas y sugerencias virtual es otra importante herramienta para recabar información sobre las necesidades de los clientes. Para la gestión de la información, la comunicación y de la documentación hacia y de los clientes internos cuenta con los servicios de la INTRANET; en tanto para los servicios a los ciudadanos clientes dispone de la Página Web, Twitter, Facebook, YouTube y Sistema Puntos Solidarios.	
--	--	--

Comentado [JLA2]: Revisar con comunicaciones

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.	Evidencias: Pantalla de SIPS; Pantalla de la nube Progresando con Solidaridad, de la Intranet, de Punto Solidario, Indicadores uso de las TIC Prosoli. Prosoli hace un análisis constante de los riesgos de la gestión, de los indicadores de resultados y procura la mejora continua propiciando benchlearning tanto nacionales como internacionales a partir de las experiencias positivas de gestión de otros actores que le emulan en la naturaleza de sus productos y servicios, así como pares en materia de compromiso social. Estimula, además, la creatividad entre sus talentos humanos en busca de soluciones innovadoras que impacten su misión y el cumplimiento de las metas, integrando a la planeación las modificaciones que eliminen los obstáculos y eleven la calidad de los procesos, garantizando los recursos humanos, tecnológicos y económicos para el desarrollo de los proyectos. Evidencias: Fotos, listados de participantes, nota de prensa de foros (Crown Plaza, BIJRD) y Programa de eventos de benchlearning; (Argentina, Chile, Colombia, Tribunal Constitucional; Ecuador (discapacidad); México; Colombia; Listado participantes, fotos benchmarking JAC, SENASA, ADESS, CTC;	
--	--	--

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

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

1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Progresando con Solidaridad tiene identificados y diseñados los productos y servicios que entrega a los ciudadanos clientes en cumplimiento a sus obligaciones establecidas en el Decreto No. 488-12 del Poder Ejecutivo. En función del Plan Estratégico Institucional, se establecen las metas y productos que responden a las necesidades y expectativas identificadas en los clientes ciudadanos. Los productos y servicios de Prosoli están estrechamente vinculados a los siete componentes o líneas de acción del Programa, a partir de los cuales se definen las estrategias de intervención a las familias. Otros productos se enmarcan desde las acciones de capacitación a las familias beneficiarias, así como a los micro emprendimientos que conllevan al progreso de los ciudadanos clientes. La organización se mantiene evaluando la capacidad de sus procesos, para cumplir con los compromisos de servicios y mejorarlos continuamente, reducir los plazos de entrega, y para elevar la calidad de los mismos, apoyándose en las encuestas de satisfacción, en los indicadores de procesos, las quejas y reclamaciones, herramientas que le permiten el equilibrio entre el servicio ofrecido y la satisfacción en sus procesos clave. Evidencias: Decreto que crea a Prosoli 488-12; Plan Estratégico; Estrategia de Intervención; Manual Operativo; Mapa de Procesos 2016.	
---	--	--

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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La institución contempla una metodología para la recolección de información relevante de los clientes ciudadanos con el fin de diseñar nuevos servicios y productos, así como para mejorar los ya existentes. Las familias beneficiarias y todos los clientes ciudadanos son consultados por medio de la “Encuesta por Muestreo para Monitorear el Desarrollo del Programa”, “Grupos Focales para POA” la “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios” y los Buzones de quejas y sugerencias colocados en los diferentes puntos de servicio como los Puntos Solidarios, y los Centros de Capacitación y Producción Progresando con Solidaridad, así como por el correo institucional disponible para estos fines Buzon@solidaridad.gob.do. Progresando con Solidaridad para fortalecer la participación de las familias, propicia espacios de encuentros participativos entre los usuarios finales, proveedores de servicios y colaboradores para analizar la calidad y proponer mejoras Evidencias: Informes de Encuestas; Informes de Reportes Comunitarios; Grupos Focales POA; Análisis de las informaciones del Buzón de Quejas y Sugerencias.	
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.	Progresando con Solidaridad, involucra a los ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad de los bienes y servicios que entrega, para ello implementa una metodología participativa de Boletines y Reportes Comunitarios, los comentarios en los buzones de quejas y sugerencias de clientes	

	y colaboradores y las diferentes reuniones con los grupos de interés, recopilan las informaciones necesarias y adecuadas, actualiza, modifica o crea estándares de calidad que sean necesarios en los procesos, con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes ciudadanos receptores de los productos y servicios. De igual forma Prosoli involucra a los aliados, a través de encuestas a clientes y aliados. En la organización varios procesos han sido simplificados y mejorado, impactando positivamente en el tiempo de respuesta, disminuyendo significativamente el plazo de 30 a 8 días. El involucramiento de los interesados asegura procesos con altos niveles de calidad que le permiten a la organización una gestión fluida, eficiente y eficaz. Evidencias: Presentación Reportes Comunitarios, Cuestionario de los Reportes, Ejemplo Planes de Acción; Mapa de Procesos; Simplificación de los Procesos, Carta Compromiso (procedimientos PR-OPER-02 Atención al Ciudadano y PR-OPER-01 Reproducción y Captura).	
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.	Progresando con Solidaridad involucra a los ciudadanos clientes en la prestación del servicio, esto se puede evidenciar en los integrantes de familias beneficiarias del Programa que asumen de manera voluntaria el rol de Enlaces Familiares, apoyando a otras familias con la intervención de acompañamiento socio-familiar, realizando visitas domiciliarias para compartir los conocimientos que reciben de Prosoli.	

Comentado [JLA3]: Yaneth Basora y otros procesos de servicios

	También se puede evidenciar a través de los miembros de familias beneficiarias que han sido formados y designados “Agentes de Paz” para promover nuevas masculinidades y promover una cultura de paz a nivel de las comunidades. La institución promueve el cambio de roles en los colaboradores y en los ciudadanos clientes. El primer grupo recibe formación en liderazgo con el objetivo de que asuman el rol de líderes en sus respectivas comunidades, por su parte las familias beneficiarias son intervenidas con capacitación para cambio de comportamiento y puedan convertirse en agentes multiplicadores de cambio, además las familias son empoderadas para que asuman roles de ciudadanos, que se visualicen como sujeto de derecho, asumiendo un rol activo en la sociedad. El ciclo de cambio de roles se ve, además, en la participación de los clientes ciudadanos que reciben los beneficios del Programa en los Comité de Apoyo Comunitario (CAP) en los que se involucran como veedores observando y criticando las ejecutorias de las políticas sociales desarrolladas por Prosoli. Evidencias: Listado de beneficiarios que fungen como Enlaces Familiares; Manual de las Escuelas de Familias, Listado de participantes en los CAP, Minutas; Fotos y listados de participantes de Escuelas de Familia (Ángela García); Fotos y listado participantes Capacitación de Liderazgo; Manual Capacitación Liderazgo, Materiales Cambio de	
--	--	--

	Comportamiento, Proyecto cambio de comportamiento.	
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.	Prosoli involucra a los clientes ciudadanos en el diseño, mejora y adecuación de servicios considerando sus sugerencias y quejas depositadas en los buzones, en las encuestas de satisfacción, los Reportes Comunitarios y en los diferentes espacios de reuniones con los beneficiarios. Los reportes comunitarios constituyen una herramienta poderosa de involucramiento de los ciudadanos clientes en el diseño de los servicios y constituyen un canal de comunicación entre los ciudadanos clientes y el Programa y entre los ciudadanos clientes internamente. Es un medio donde se comunican de manera directa lo que se espera de cada uno de los involucrados. La organización se encuentra en pleno desarrollo de una iniciativa de entrega de información muy novedosa, luego de haber consultado a los ciudadanos clientes en el diseño y participación de canales de comunicación, se determinó utilizar una plataforma interactiva, a través de Mini mensajes de texto y llamadas recordatorias de Voz, a través de la cual Prosoli genera un servicio de comunicación directa y gratuita con los integrantes de las familias beneficiarias para impulsar la vacunación infantil, al tiempo que les motiva y da seguimiento al cumplimiento de la corresponsabilidad. El diseño y aplicación de esta innovación responde a las necesidades de comunicación directa de Prosoli con los clientes ciudadanos	

	expresadas a través de los espacios de consulta y de las herramientas del Sistema de gestión de Calidad. Prosoli aprovecha las oportunidades de mejora y/o comentarios que remiten las diferentes entidades y grupos de interés. Evidencias: Proyecto Mini-mensaje de Voz; Informe consultoría consulta familias para elegir mini-mensajes; Informe de Reportes Comunitarios.	
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.	Prosoli asegura la información sobre todos los proyectos que desarrolla a sus clientes ciudadanos, facilitándoles de manera fiable y actualizada, comunicando además los cambios realizados de manera oportuna y que lleguen a todos sus grupos de interés. Para asegurar la información fluida y confiable dispone de varios medios y canales como la página de Transparencia, la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, el Sitio Web institucional, las redes sociales, la Intranet, el correo institucional COMUNICANDONOS, el Outlook institucional y las emisoras de radio comunitarias Radio CTC. El Manual de Comunicación Interinstitucional establece los procedimientos para el manejo de la información, contempla todas las facetas de la comunicación así como los grupos focales. Describe, además, la metodología para	

	la recepción, reproducción y publicación de la información y de los cambios, a través de los canales previstos y que garanticen que la información llegue a los clientes ciudadanos. Evidencias: Manual de Comunicación Interinstitucional; Pantalla del Sitio Web, redes sociales, Intranet, correo COMUNICANDONOS; Foto de la OAI; Carta de cambios realizados en esquema de pago ILAE, BEEP y Bono por Capacitación.	
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.).	Progresando con Solidaridad promueve los proyectos y actividades para garantizar que las informaciones lleguen a los clientes ciudadanos de manera confiable y segura. Por otra parte, las familias beneficiarias en particular y todos los grupos de interés tienen acceso a la organización en horarios y espacios diversos. Los diferentes grupos de personas encuentran la información que requieren en diferentes formatos según su capacidad de acceso. Para la formulación de estos mecanismos se toman en cuenta la diversidad de grupos de interés, como por ejemplo aquellos con alguna discapacidad facilitándoseles la información en el medio adecuado. Prosol publica folletos informativos y educativos sobre los proyectos e iniciativas, videos especiales y segmentos de noticia por las Radio CTC. Todas las publicaciones, tanto impresas como en formatos digitales informan a la población	

	sobre los horarios, servicios y oficinas de acceso disponibles. Estos mecanismos de acceso e información son evaluados y actualizados y se aplican mejoras para su efficientización. Asimismo, se trabaja con aulas inclusivas y una plataforma virtual para discapacidad. EvidenciasFolletos de proyectos, Copia de programa de Radio CTC; Letreros en Puntos Solidarios.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con procesos normalizados dentro de los cuales incluye la gestión de las quejas mediante el Procedimiento Gestión de Sugerencias, Quejas y Satisfacción PR-SGC-06 en el cual están establecidas las políticas y directrices para recopilar, analizar y remitir a los responsables de procesos las inquietudes de los clientes ciudadanos de manera oportuna, así como establece el mecanismo de respuesta y medición de satisfacción de estos. La organización analiza las quejas y las reclamaciones dando seguimiento continuo según lo establecido en el procedimiento antes citado para garantizar el cumplimiento de los plazos de repuesta. Para aquellas quejas cuya repetitividad supere el mínimo establecido por la institución se procede a crear un plan de acción amplio bajo el Sistema de Gestión de la Calidad en el cual se generan las acciones correctivas necesarias para corregir y evitar la recurrencia de las mismas.	

	A través de este sistema Prosoli prevé la interacción directa con el cliente ciudadano que ha externado alguna preocupación u oportunidad de mejora, con quien se analiza la causa de su inquietud y se le da a conocer el resultado de la corrección y/o acción correctiva como respuesta, según aplique. Evidencias: Procedimiento PR-SGC-06 de Gestión de Sugerencias y Quejas y Satisfacción del Beneficiario; Manual de Calidad.	
--	---	--

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.	Prosoli tiene definido su cadena de prestación de servicios y en ese sentido ha definido cuatro eslabones en prestación de los servicios, I) incorporación de los hogares elegibles a las transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizado; II) acompañamiento socioeducativo a las familias beneficiarias; III) vinculación con otras organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil para acceso a servicios complementarios y requeridos para su desarrollo y iv) acompañamiento focalizado a hogares egresados de las transferencias monetarias condicionadas y las pertenecientes a los subsidios focalizados. La cadena de prestación de los servicios sociales se realiza en coordinación con las entidades que conforman el GCPS, así como con otros Ministerios e instituciones que	

	prestan servicios a las familias beneficiarias del Programa, como Salud, Educación, Agricultura, Medio Ambiente, SeNaSa, Infotep, entre otros. Prosoli, consurolenlacadena de prestación de los servicios a los beneficiarios, planifica y enfoca su gestión hacia la garantía de servicios y productos de calidad a partir de sus propios procesos operativos y de la interacción con estos organismos, por lo cual considera la gestión de manera integrada desde un enfoque holístico, sistemático y dirigido al resultado, por ello se mantiene analizando y adecuando sus procesos y las interacciones tanto internas como externas. La institución, considerando el compromiso que tiene ante sus clientes ciudadanos y la sociedad en general de lograr los objetivos estratégicos, ha definido los procesos claves mediante su mapa de procesos, en el cual queda claramente diferenciada la cadena de prestación de los servicios de la institución. En adición, capacita a su personal en la interpretación de estas cadenas de servicios y cómo estos contribuyen al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes ciudadanos. El Programa contempla en su mapa de procesos la relación que posee con las demás instituciones del GCPS y las entidades del estado Dominicano que afectan el servicio. Cuando estas interacciones cambian o no se ajustan a la realidad descrita, Prosoli analiza su esquema de procesos y aplica las actualizaciones y/o ajustes necesarios para	
--	--	--

	mantener la eficiencia y eficacia de sus procesos en la cadena de prestación de servicios. Tanto la participación y responsabilidad de Prosocial como de las otras instituciones y organismos en los diferentes procesos que impactan a las familias beneficiarias, son evaluados a través de los Reportes Comunitarios, mecanismo que elabora Planes de Acción para la mejora de los servicios. Evidencias: Mapa de Procesos; Acuerdos con los Ministerios de Salud, Educación; Procedimientos de vinculación interinstitucional; Manual de Procesos Transversales; Manual de Punto Solidario; Reportes Comunitarios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La institución tiene definido el proceso que le vincula con sus socios claves y aliados estratégicos, tanto del sector privado como del público. Dispone de un procedimiento que norma el proceso para la vinculación, gestión, actualización y seguimiento de toda alianza o acuerdo suscrito que afecte directamente el logro de los objetivos. El Programa mantiene acuerdos de cooperación con instituciones del sector público como son Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Seguro Nacional de Salud, Instituto de Formación Técnico Profesional, entre otros actores que son claves para el logro de los objetivos del Programa. De igual forma, el Programa ha establecido coordinación con entidades del sector no lucrativo como son la IOIT, el Programa Mundial de Alimentos, Asociación Mutual	

Solidaria, AMOSOL, Embajada de Taiwán, Fundación Rica, Alianza ONG, entre otras para desarrollar acciones que contribuyan con el desarrollo de las familias beneficiarias. Con el sector privado se han desarrollados coordinaciones a fin de incorporar las familias a las acciones sociales desarrolladas por el sector, tal es el caso Cemex Dominicana, Coca Cola FENSA, Pan Pepín, Colgate Palmolive, Mejía & Alcalá, y otras empresas del sector privado

Prosoli, considerando la importancia de estos acuerdos para el logro de sus objetivos estratégicos, dispone de una herramienta tecnológica en el SIPS (Módulo Registro de Convenios) para dar seguimiento a todos los acuerdos, donde se identifican los responsables de alimentar los avances de las alianzas desde las diferentes unidades operativas de la institución.

En tanto, que en el Mapa de Procesos de la organización se refleja la interrelación entre esta y sus asociados claves. La responsabilidad de coordinación y el rol de Prosoli en estas alianzas y acuerdos están contempladas en el procedimiento de Verificación de Corresponsabilidades, en el Manual de Procesos Transversales y en el Manual Operativo.

Evidencias: Maestro de convenios, Procedimiento PR-VINC-01 Gestión de Convenios; Mapa de Procesos, Manual de Procesos Transversales; Manual Operativo.

Comentado [JLA4]: Evangelista y Don Hector medina

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución dispone de un procedimiento que establece las directrices para asegurar el flujo y control de datos e informaciones entre Prosoli y las instituciones aliadas. Por ejemplo, con los Ministerio de Salud y Educación para el proceso de Verificación de Corresponsabilidades de las familias beneficiarias se genera un intercambio de información permanente, normado en el manual de Operativo del Programa. Asimismo, en el Manual de Procesos Transversales se establecen los criterios y normas que regulan el flujo de datos. De igual forma, con otras instituciones se tiene establecido el flujo de información sobre los resultados El proceso de recepción de información le permite cargar la data de manera efectiva a su sistema de información y mantener actualizada la base de datos. Las exigencias de Prosoli de contar con un sistema confiable de datos garantiza la realización oportuna y sin costos de las transferencias monetarias condicionadas a su principal cliente, las familias beneficiarias. Por otra parte, para la gestión del intercambio de datos con las entidades adscritas al GCPS (Prosoli, Siuben y Adess) se han desarrollado varios sistemas como son la Plataforma de Interoperabilidad y Puntos Solidarios, que permiten el flujo libre de datos en tiempo real. Existe, además, una base de datos común a la que tienen acceso estas instituciones y que hace más eficiente sus procesos.	
---	---	--

	Evidencias: Pantalla Punto Solidario; Procedimiento de verificación de Corresponsabilidades; Manual de Procesos Transversales.	
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.	Para dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes ciudadanos, así como para elevar la calidad de sus productos y servicios, Prosoli ejerce la cultura del intercambio de conocimientos y buenas prácticas con instituciones que le emulan en la prestación de servicios sociales. Se realizan benchmarking con instituciones vinculadas en la cadena de servicios, acciones que le permiten conocer las necesidades de sus clientes ciudadanos desde otras aristas y perspectivas, y en consecuencia hallar soluciones novedosas. Los procesos, por su parte, han mejorado y se han perfeccionado a partir de la experiencia adquirida de instituciones que ofrecen servicios a las familias beneficiarias, como es el caso de SeNaSa, y que han tenido un impacto positivo. La aplicación de estas experiencias a los procesos de la institución han impactado dos procesos estratégicos: Planificación Institucional y la Gestión de la Calidad. Evidencias: Fotos, listado de participantes de benchlearning con SeNaSa; Fotos y listado de participantes con Adess; Módulos de Calidad y de Planificación del SIPS.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El Programa considerando su cadena de servicios y sus proveedores de servicios básicos como salud y educación, así como la Redde Abasto Social, entre otros, que afectan directamente la satisfacción de sus clientes	

	ciudadanos, la institución ha establecido un complejo e interrelacionado proceso controlado a través del procedimiento PR-VINC-02, que norma la realización de reuniones de los comités y comisiones mixtas de trabajo, CTRIS, con representantes de los diferentes ministerios y entidades que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos. Las reuniones con las comisiones y los comités mixtos responden a la planificación calendarizada de Prosoli que da seguimiento de manera bimestral, al final de cada proceso de verificación de corresponsabilidades, a los compromisos y responsabilidades de las organizaciones y/o proveedores sobre la calidad de los servicios que ofrecen, en las cuales se presentan los incidentes ocurridos en el proceso. Estos grupos de trabajo intersectoriales operan en las comunidades y se reúnen con el personal operativo del Programa para exponer, analizar, mejorar y crear planes de trabajo sobre las problemáticas que afectan el servicio que los diferentes proveedores ofrecen a los beneficiarios de Prosoli. En tanto, aquellos problemas que superan los límites de responsabilidad o posibilidad de solución del centro de salud, distritos escolares, o comunidad involucrada, son llevados a un Plan de Acción que gestiona el Programa el cual se presenta a los líderes de la organización para su tramitación a la máxima autoridad de la institución proveedora del	
--	---	--

	servicio, siempre en el marco del acuerdo suscrito con la misma. Evidencias: Procedimiento PR-VINC-02; Planes de Acción de comités y comisiones mixtas de Salud y Educación; Matriz de seguimiento; listado de asistencia de reuniones de comisiones mixtas.	
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).	La institución se mantiene en constante aprendizaje tomando las experiencias tanto nacionales como internacionales, el cual sirve de mecanismo de incentivo para el personal que en el participa, al tener la oportunidad de aprender de las mejores prácticas y de esta forma desarrollar acciones que favorezcan el logro de los objetivos del Programa. En este sentido ha desarrollado varias actividades de intercambio de experiencia con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales y se han realizado actividades de conocimiento de buenas prácticas como es el caso de los reportes comunitarios, que es una experiencia de México, la transferencia escalonada como incentivo a la asistencia escolar, como es caso del Bono Estudiantil Estudiando Progreso que consiste en un incentivo a la educación media y es una experiencia extraída del programa Chile Solidario y el Programa Oportunidades de México. De igual forma se ha establecido un programa de capacitación financiera (que incluye a los colaboradores) como experiencia del Programa de Bancarización del programa Juntos de Perú, se ha iniciado el programa de inclusión financiera a partir de la experiencia	

Comentado [JLA5]: Héctor medina

	de la Fundación Capital con experiencia en diversos países de la región y la sistematización, por parte de dicha fundación de las mejores prácticas en la región. Evidencias: Informe de consultoría para diseño del programa, Manuales para la capacitación en educación financiera, Minuta de Misiones del Banco Mundial, Manual de Reportes Comunitarios, Presentación de la Fundación Capital.	
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).	En Prosoli existe una cultura organizacional que estimula y respalda la calidad como elemento transversal que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Los procesos son sometidos a evaluaciones que buscan la mejora continua y elevar la calidad en los productos y servicios del Programa, los cuales repercuten en los logros institucionales y en consecuencia en favor de las familias beneficiarias. Uno de los logros que evidencian la transversalidad de la cultura de calidad en Prosoli es la certificación de los procesos basado en la Norma ISO-9001:2015, la cual ha permitido que prevalezca a lo interno de la organización un nuevo enfoque sobre la gestión de los procesos y hacia el logro de los objetivos. Asimismo, los procesos y servicios de los Centros Tecnológicos Comunitarios de Prosoli han sido recertificados durante seis años consecutivos desde el año 2011, lo que demuestra una tendencia sostenida hacia la cultura de calidad. En tanto, la organización estimula y participa, a todos los niveles de la estructura, en sendas	

	autoevaluaciones del Marco Común de Evaluación (CAF) que le permiten identificar sus puntos fuertes y trabajar de manera integral sus áreas de mejora para el fortalecimiento institucional. Este proceso horizontal ha arrojado mejoras trascendentales en la gestión de la organización, como por ejemplo, la mejora de sus sistemas informáticos, la eficientización de sus procesos de comunicación, niveles superiores en la calidad de los servicios, sistematización de la información, entre otros. La aplicación consciente y responsable del sistema de autoevaluación CAF, así como el involucramiento comprometido de líderes y colaboradores, trajo como resultado la obtención de la Medalla de Oro en la postulación al Premio Nacional a la Calidad en los años 2014 y 2015 lo cual ha repercutido extraordinariamente en el fortalecimiento institucional a partir de la aplicación de la Calidad Total como mecanismo que acerca a la organización al verdadero sentido de compromiso para con sus clientes ciudadanos. Cada año se realizan talleres y cursos de capacitación sobre los diferentes tópicos de calidad y la gestión por proceso, algunas de las cuales son: Introducción a las Normas ISO, procedimientos de Gestión de la Calidad, formación de auditores internos, acciones preventivas y correctivas, Implementación del Sistema de gestión para la igualdad de género (SIGIG) ITE: 38-01-01:2015, ISO 14001 sobre medio ambiente, gestión del riesgo, calidad total, mejora continua, entre otras, que crean	
--	--	--

	las competencias y habilidades en sus colaboradores para garantizar la calidad en cada proceso, proyecto o actividad. Cada año se realizan talleres y cursos de capacitación sobre los diferentes tópicos de calidad y gestión por proceso, algunas de las cuales son: Introducción a las Normas ISO, procedimientos de Gestión de Calidad, formación de auditores internos, acciones preventivas y correctivas, ISO 14001 sobre medio ambiente, gestión del riesgo, calidad total, mejora continua, entre otras, que crean las competencias y habilidades en sus colaboradores para garantizar la calidad en cada proceso, proyecto o actividad. La organización tiene todos sus procesos documentados, estandarizados y controlados bajo un procedimiento coherente y adecuado a la naturaleza de la organización. La organización ha formado 20 auditores internos los cuales evalúan los diferentes procesos en auditorías internas para determinar y dar seguimiento al nivel de calidad y de conformidad de la organización. Evidencias: Estadística de procesos documentados; Listado de auditores; Fotos y Medalla del Premio Nacional a la Calidad 2014 del MAP; Certificado ISO 9001-2015; Fotos y listados de participantes en talleres de calidad;	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Documento Externo
SGC-MAP

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
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Progresando con Solidaridad mide la valoración de la opinión pública y de los grupos de interés, a través de un sistema de monitoreo y seguimiento que le permite conocer el desarrollo de sus acciones, y la percepción de las familias sobre el trato del personal que les visita. La organización implementa dos mecanismos, el primero es una encuesta de monitoreo que se aplica semestralmente a una muestra de familias con representación a nivel nacional y el segundo son los reportes comunitarios, que consiste en una metodología participativa que une a los ciudadanos clientes con los proveedores aliados para evaluar la satisfacción de las familias participantes en ProsoLi. Los datos obtenidos con la encuesta de monitoreo del año 2017 realizado por una firma externa, indican que un 95.8% de las familias beneficiarias perciben al programa Progresando con Solidaridad como excelente, muy bueno y bueno, y un 97.9% considera que el trato recibido por parte del personal que le atiende es excelente, muy bueno o bueno.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	De igual forma, los datos obtenidos con la aplicación de los reportes comunitarios indican que un 94% de las familias entiende que este mecanismo le permite expresar su opinión sobre los servicios que ofrece el programa y otros servicios gestionados por el mismo, mientras que el 86.0% opina que además sirve para identificar y resolver problemas. Además el 85.7% de las familias considera que el Programa Progresando con Solidaridad le ayuda a mejorar la salud, la educación, la alimentación y el nivel de ingreso de sus hogares. En tanto, el 97.4% de los ciudadanos clientes están satisfecho con el trabajo que realiza el enlace familiar. Evidencias: Informe de monitoreo sobre el desarrollo del programa, Matriz de gestión partes interesadas. El programa Progresando con Solidaridad tiene como política involucrar a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajos y en los procesos de toma de decisiones. La organización mide la percepción de los ciudadanos clientes de Prosoli en el involucramiento de los mismos y en los procesos de trabajo de la organización, para ello aplica la evaluación a Enlaces Familiares de los cuales el 40% además es beneficiario directo de Prosoli. Los resultados de la evaluación para medir los factores de motivación de los ciudadanos clientes que	
---	--	--

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	voluntariamente se involucran en los procesos de trabajo como Enlace Familiar voluntario indican que el 96.2% está satisfecho con su labor. El involucramiento y la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de toma de decisiones se da a partir de tres ejes centrales: 1) monitoreo participativo a través de los reportes comunitarios 2) encuestas de monitoreo de los programas y proyectos en todos los niveles, 3) consultas a las familias en procesos de toma de decisiones. Los datos obtenidos con la aplicación de los reportes comunitarios indican que un 94.0% de las familias entiende que los reportes comunitarios les permiten expresar su opinión sobre los servicios que ofrece el programa, mientras que un 86.0% opina que sirven para identificar y resolver problemas, lo cual confirma que perciben que Prosolilo toma en cuenta para la toma de decisiones. Evidencias: Informe de evaluación para medir los factores de motivación del personal de enlace familiar voluntario, Informe de resultados reportes comunitarios, Gallup. Progresando con Solidaridad garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país.	
---	---	--

	Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC. Además de los medios de acceso antes descritos, el programa cuenta con una red de puntos de acceso a los ciudadanos clientes denominados Puntos Solidarios, en los cuales se ofrece información y servicios a los beneficiarios y ciudadanos interesados en los mismos. Un Punto Solidario es una ventanilla de servicio directo a los ciudadanos y ciudadanas implementadas por el Gabinete de Políticas Sociales. Es un canal unificado de asistencia dirigido principalmente a los beneficiarios y beneficiarias y a las personas que han sido catalogadas como Elegibles, (potenciales beneficiarios) del programa Progresando con Solidaridad. En los puntos solidarios se pueden solicitar, en un solo lugar e indistintamente, servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por Progresando con Solidaridad, Sistema Único de Beneficiarios y Administradora de Subsidios Sociales. Entre otros servicios se ofrecen: inscripción de ciudadanos interesados en ser incorporados al programa, cambio de dirección de beneficiario, actualización de la composición familiar, cambio de jefe de hogar, solicitud de re-categorización, quejas y reclamos y consultas generales.	
--	---	--

El tiempo de espera de los ciudadanos clientes es medido a través de preguntas en los estudios de monitoreo y seguimiento. De igual forma se pregunta sobre su percepción, el tiempo de espera a partir de los Reportes Comunitarios.

Los resultados de estas intervenciones muestran que la población de beneficiarios tiene acceso de manera masiva a la información requerida.

Evidencias: Presentación de la Dirección Técnica sobre Puntos Solidario, Brochure sobre Punto Solidario, Reporte de la Unidad de Atención al ciudadano, Reporte de *462 e, Informe de Visitas Domiciliarias enero - diciembre 2019.

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Los diversos mecanismos de consulta aplicados para conocer la percepción de las familias participantes del Prosoli, evidencian la transparencia en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable y en los procesos de toma de decisiones de cara a la mejora en la satisfacción de los ciudadanos/clientes. En cumplimiento de la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública, Prosoli ha incorporado a su estructura organizativa una Oficina de Acceso a la Información (OAI), un espacio que facilita el acceso de los ciudadanos clientes a toda la información disponible sobre la operación y funcionamiento de la institución. Las respuestas a los requerimientos se ofrecen en un plazo que va de 24 a 48 horas,	
--	---	--

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.).	adelantando los plazos establecidos por la Ley de 15 días hábiles. La institución, considerando su naturaleza deservicios sociales, ha integrado métodos coherentes con su responsabilidad social, disponiéndola entrega de información a los ciudadanos clientes en soporte digital, siempre y cuando los clientes lo requieran, instándolos a usar la vía electrónica para evitar el consumo de papel, medida que armoniza con uno de los siete componentes o ejes del Programa de protección al medio ambiente. Otra de las medidas que inciden positivamente en la satisfacción de los clientes es la entrega gratuita de todas las informaciones solicitadas. Evidencias: Gráfico de reporte de casos atendidos versus tiempo; Formulario de solicitud de información; Reporte trimestral de casos atendidos; Pantalla de publicación del reporte en la página Web. El programa Progresando con Solidaridad ofrece diferentes servicios a los ciudadanos clientes, entre los servicios se destacan, las transferencias monetarias condicionadas, el acompañamiento socioeducativo, registro de las actualizaciones y novedades de las familias, la vinculación con otros servicios y programas, capacitación tanto a los clientes internos como externos y servicios de salud ocupacional.	
---	---	--

Prosoli lleva a cabo mediciones continuas acerca de los servicios que ofrece a sus ciudadanos clientes a fin de conocer la opinión de los mismos y desarrollar planes de mejoras. Los resultados del monitoreo del Programa Progresando con Solidaridad arrojan que un 98.1% entiende que el Enlace Familiar que le visita es puntual. De igual forma, un 96.7% entiende que el programa Progresando con Solidaridad es excelente, bueno o muy bueno, mientras que un 82.73% de las personas que acuden a buscar servicios a las oficinas considera que el tiempo que tiene que esperar es poco o muy poco, mientras que un 96.43% de los beneficiarios afirma que el trato recibido de parte del personal que le atendió es excelente, bueno o muy bueno.

La confianza de los ciudadanos clientes en los servicios se muestra en las evaluaciones que ellos mismos les dan a los servicios que reciben, los datos del monitoreo indican que un 96.4% de los beneficiarios consideran que la calidad del servicio recibido en los centros de salud donde reciben atención es bueno, muy bueno o excelente, mientras que 96.9%

	considera que el trato es bueno, muy bueno o excelente. Por otro lado, los datos de la matriculación escolar son un indicador del grado de confianza de los ciudadanos clientes en este servicio, los datos muestra que para el año escolar 2017 - 2015 habían inscritos 349,613 alumnos del Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE), mientras que en el nivel medio en este mismo período habían inscritos 145,982 alumnos del Bono Estudiantil Estudiando Progreso (BEEP). En lo referente al cumplimiento de los estándares de calidad, el Programa ha sido certificado por la Norma ISO- 9001, bajo la cual desarrolla acciones tendentes al control de la calidad de los servicios prestados. Para ello, desarrolla auditorías de calidad a la información recolectada por el personal y que es la base para la aplicación del régimen de sanciones a las familias, el mismo se mide por el índice de calidad Regional de la verificación, los datos indican que Prosoli mantiene indicadores por encima de los estándares de calidad. Así por ejemplo, para el indicador de porcentaje de familias verificadas en corresponsabilidad el estándar es de 90.0%, mientras que la ejecución fue de 99.2% al mes de abril 2019. De igual forma, el indicador % de Familias visitas por los Enlaces y validadas tiene como meta 95.0%, y el indicador de resultado muestra 96.1% en los últimos seis meses. Igualmente, el indicador % de Satisfacción con el trato recibido sobre pasa lo esperado al situarse en 99.2% cuando el estándar	
--	---	--

	establecido por el Sistema de Calidad es de 90.0%. En términos generales, el sistema de aseguramiento de la calidad indica que cada proceso no debe tener más de dos inconformidades, los datos muestran que en promedio se genera 1.0 no conformidad al mes, siendo el número más alto el de dos no conformidades y uno el mínimo. Estos datos muestran que el Prosoli cumple con los estándares de calidad que se ha propuesto y ha establecido acuerdo con entidades internacionales para el cumplimiento de los mismos. Prosoli orienta a las familias beneficiarias para que estas accedan a los servicios ofrecidos por el Estado, el sector privado y las organizaciones de la Sociedad Civil, con la finalidad de que generen capacidades para lograr su propio desarrollo. La calidad de la información que reciben los hogares beneficiarios se refleja en el alto porcentaje de familias que cumplen con la corresponsabilidad, tanto en salud como en educación. Los datos de la verificación de corresponsabilidad indican que para el periodo marzo-abril del año 2019, el 99% de las mujeres embarazadas cumplían con la corresponsabilidad en salud. Los datos muestran además, que en el grupo poblacional niños y niñas de 0 a 2 años, para el mismo periodo, el 96% cumplió con la corresponsabilidad.	
--	---	--

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Evidencias: Informe Salud abril 2019; Auditoría de verificación de corresponsabilidad; Informe de gestión de la calidad “Revisión por la Dirección”; Informe de Avance en el Componente Educación, Informe de Visitas Domiciliarias enero - febrero 2019. La institución ofrece diferentes de servicios a los ciudadanos clientes en función de las necesidades de cada grupo poblacional, en ese sentido, Prosoli ofrece las Transferencias Monetarias Condicionadas a aquellas familias que son identificadas como Pobre I y Pobre II, es decir aquellos hogares más carenciados, pero además ofrece subsidios focalizados para aquellos hogares que tienen niveles de pobreza moderado pero que están por encima del mínimo establecido para ser clasificado como pobre. El Programa se orienta hacia la diferenciación en la prestación de los servicios de incorporación de los hogares elegibles a las Transferencias Monetarias Condicionadas, dando prioridad a aquellas provincias con mayor porcentaje de hogares clasificados como Pobres I, en este sentido, han sido incluidos 27,727 nuevos hogares clasificados por Siuben como Pobre I, desde julio 2015 hasta la fecha De igual forma, el Prosoli prioriza la incorporación de hogares Pobres I atendiendo el género de la cabeza de familia y priorizando aquellos hogares clasificados como Pobre I que están dirigido por mujeres,	
--	--	--

	en el entendido que este es un factor que contribuye con los niveles de pobreza. Los datos del SIPS indican que 532,191 hogares beneficiarios, 66.6% del total, son hogares que están dirigidos por mujeres. La institución entrega servicios diferenciados aun dentro de un mismo segmento poblacional, por ejemplo, dentro de las transferencias condicionadas al componente educación, el Programa gestiona dos tipos de subsidios, el Incentivo a la Asistencia Escolar, orientado a los miembros de los hogares beneficiarios que se encuentran inscritos en el nivel básico e inicial del sistema educativo dominicano y gestiona el incentivo Bono Estudiantil Estudiando Progreso, BEEP a los hogares con adolescentes y adultos menores de 21 años que estén inscritos y asistiendo al nivel medio de la educación dominicana. Los datos del año escolar 2018-2019 indican que el programa benefició a 135,884 miembros de hogares con el Incentivo a la Asistencia Escolar y 271,418 hogares con Bono Estudiantil Estudiando Progreso. El Programa, entendiendo las demandas diferenciadas de los grupos interés ofrece los servicios de entrega de micronutrientes a la población infantil de seis a 59 meses de edad, así como las mujeres integrantes de los hogares beneficiarios que están en estado de embarazo. En este sentido Prosoli ha entregado micronutrientes y harina fortificada, Progresina, a 342,332 embarazadas, niños/as menores de 5 años y envejecientes desde el 2012 a la fecha.	
--	---	--

El Programa ofrece actividades orientadas a grupos o segmentos vulnerables como personas con discapacidad y envejecientes, miembros de los hogares beneficiarios de las transferencias con el objetivo de incluirlos en actividades lúdicas y recreativas y educativas. Del 2013 a la fecha 1,258 niños y niñas con autismo fueron incorporados a la educación en las aulas inclusivas, 130,171 envejecientes y personas con alguna discapacidad han participado en talleres de reciclaje, cuidado personal, cocina para no videntes y cine fórums, entre otras actividades. De igual forma se han incorporado 109,867 miembros de los hogares beneficiarios en actividades educativas y de inclusión. Además, 2,037 personas con discapacidad asistieron a las actividades de orientación y participación de actividades deportivas y culturales, desarrolladas en el marco de la iniciativa, “Saliendo del Escondite”

Los servicios de Salud ocupacional se ofrecen de forma que cada grupo poblacional tenga acceso al mismo. En este sentido, Prosoli asegura que en las consultas se ofrezcan servicios especializados tanto para hombres como para mujeres. Así en el consultorio de salud ocupacional se ofrecen servicios de medicina general, de ginecología, cardiología, urología y nutrición. Los datos indican que en promedio son atendidos 12 pacientes por día, los cuales asisten en su mayoría a consulta de seguimiento.

Evidencias: Informes POA; Reporte Verificación de Corresponsabilidad ILAE.

Comentado [JSR6]: a Dato del consultorio médico.

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Progresando con Solidaridad garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país.

Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicio de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC.

Además de los medios de acceso antes descritos, el programa cuenta con una red de puntos de acceso a los ciudadanos clientes denominados Puntos Solidarios, en los cuales se ofrece información y servicios a los beneficiarios y ciudadanos interesados en los mismos. Un Punto Solidario es una ventanilla de servicio directo a los ciudadanos y ciudadanas implementadas por el Gabinete de Políticas Sociales. Es un canal unificado de asistencia dirigido principalmente a los beneficiarios y beneficiarias y a las personas que han sido catalogadas como Elegibles, (potenciales beneficiarios) del programa Progresando con Solidaridad.

En los puntos solidarios, se pueden solicitar, en un solo lugar e indistintamente, servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por Progresando con Solidaridad, Sistema Único

de Beneficiarios y Administradora de Subsidios Sociales. Entre otros servicios se ofrecen: inscripción de ciudadanos interesados en ser incorporados al programa, cambio de dirección de beneficiario, actualización de la composición familiar, cambio de jefe de hogar, solicitud de re-categorización, quejas y reclamos y consultas generales. Los puntos solidarios ofrecen información correspondiente a cada una de las tres instituciones ligadas al desarrollo del programa, el Sistema Único de Beneficiarios, SIUBEN y la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS.

El tiempo de espera de los ciudadanos clientes es medido a través de preguntas en los estudios de monitoreo y seguimiento. De igual forma se pregunta sobre su percepción sobre el tiempo de espera en los monitoreos a partir de los Reportes Comunitarios.

Los resultados de estas intervenciones muestran que la población de beneficiario tiene acceso de manera masiva la información requerida, los datos muestran que mediante la línea de comunicación *462 para el año 2013 se generaron 226,607 llamadas por este sistema, para el año 2014 se registraron un total de 422,747, para el año 2015 440,877, mientras que para el semestre enero-junio 2018 se han registrado 363,410 llamadas para un promedio de 40,000 llamadas por mes.

Los datos de la encuesta de monitoreo sobre el tiempo de espera de los ciudadanos clientes, beneficiarios del programa indican que un 25.7% de las familias han visitado las oficinas

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	para buscar servicios, mientras que el 95.8% de estas perciben que el trato recibiendo fue excelente, muy bueno y bueno. Evidencias: Reportes Puntos Solidario, Reporte de la Unidad de Atención al Beneficiario, Reporte de *462 e Informe de Monitoreo del Programa Progresando con Solidarida. Los ciudadanos clientes de Prosoli reciben información sobre las actividades principales del programa y de las acciones que les confiere a los mismos por diferentes vías: i) Visitas domiciliarias, Prosoli ha establecido las visitas domiciliarias como un proceso de acompañamiento socioeducativo el cual busca fortalecer las capacidades de los integrantes de la familias a fin de generar destrezas que ayuden a las familias a romper con círculo de la pobreza y en ese sentido las familias reciben información sobre las orientaciones contempladas por el Programa de forma directa a partir de las orientaciones impartidas por el personal de Enlace Familiar Voluntario; ii) Escuelas de Familias, son espacios de aprendizaje en las cuales las familias son orientadas en forma grupal de las actividades y acciones del Programa. En las Escuelas de Familias, se lleva orientación e información a las familias por parte del personal de Supervisor de Enlaces; iii) Comunicaciones, las familias participantes en Prosoli reciben información de forma directa a partir de comunicaciones enviadas desde la Dirección General del Programa a través de la red del personal de campo del mismo; iv) Puntos solidarios, los puntos solidarios son centros de	
--	---	--

	atención a los ciudadanos clientes donde los mismos reciben información de forma directa por el personal que los atiende en dichos puntos. En este sentido, los Puntos Solidarios son a la vez, puntos de información directa entre el programa y los ciudadanos clientes; v) Servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC. En este sentido las familias beneficiarias del Programa pueden llamar de forma gratuita y recibir la información de parte de la oficina vía telefónica y vi) Mensajes radiales y televisivos, el Programa cuenta con una serie de mensajes que se difunden a través de la Radio CTC y del programa Con la Familia, el cual está orientado a concienciar sobre los temas que son de interés para las familias y además orienta sobre las acciones que se desarrollan. Por su parte los clientes internos reciben información oportuna sobre las acciones del programa a través de diferentes medios, entre ellos: i) Mensajería interna de a través de comunicándonos, una comunicación vía correo electrónico que llega a todo el personal de la Estructura Administrativa, ii) Capacitación al personal de campo, esta actividad permite orientar a los clientes internos sobre los procesos y proyectos que se están desarrollando, así como de los cambios que se dan en el desarrollo del Programa; iii) Murales informativos, el programa cuenta con murales informativos que orientan al personal de la institución sobre el desarrollo del programa.	
--	---	--

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Los ciudadanos reciben información oportuna a través de diferentes medios, las informaciones emitidas a través de la Radio CTC, el programa Con la Familia de la Vice Presidencia, así como la nota de prensa y publicaciones en medios impresos de circulación nacional. De igual forma se cuenta con un portal, en el cual se informa sobre el desarrollo de las acciones del Programa. Otros medios por los cuales el ciudadano recibe información son las participaciones del personal directivo en distintos medios de comunicación radial y televisiva, así como también foros de presentación de proyectos y de debates sobre los temas que son concernientes al desarrollo del Programa. Evidencias: Manual del Enlace Familiar, Manual para la Ejecución de las Escuelas de Familia, carta informativa sobre cambio de plástico de cédula; Reportes de Puntos Solidarios, reportes de la Optic; Cápsula informativa, radiales y televisivas, Imagen de murales, copia mensaje de comunicándonos, instructivo para verificación de corresponsabilidades, copia de nota de prensa, evidencia de foros de discusión y de evaluación. Con el propósito de impulsar la eficiencia y eficacia en la operación del Programa, así como promover su mejora continua se aplica un sistema de monitoreo y seguimiento interno a los procesos operativos cotidianos para identificar los problemas a medida que van surgiendo y se evalúa si el Programa está ejecutando conforme a lo planificado, así como	
---	--	--

	el monitoreo y seguimiento para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes con los servicios ofrecidos por el Programa. El seguimiento y monitoreo se realiza en las diferentes etapas del ciclo operativo del Programa, de manera independiente pero sin perder de vista que las etapas se afectan unas a otras. El desarrollo del Programa se monitorea en dos etapas: Uniforme y continua: a partir de las visitas domiciliarias de supervisión realizadas por el personal de supervisión de Enlace Familiar y de Supervisión de campo del Programa Progresando con Solidaridad. En este monitoreo se levanta información sobre la presencia del Enlace Familiar, los temas tratados en las visitas, la percepción de las familias beneficiarias sobre el tiempo dedicado en la visita y trato, el trato recibido por parte del personal de Enlace. De igual forma se indaga sobre la planificación de las visitas y la percepción de las familias sobre cómo se va desarrollando el programa, así como sobre las fortalezas y debilidades de las familias para lograr su proceso de desarrollo. Otra fuente de información continua la constituye los buzones de sugerencias colocados en las oficinas donde acuden los beneficiarios del Programa y donde se colocan los mismos a fin de conocer las opiniones de los ciudadanos clientes.	
--	--	--

	De igual forma y de manera continua se monitorea el desarrollo de los cursos de capacitación impartidos por el programa y aquellos que se realizan en coordinación con otras instituciones que desarrollan formación técnico vocacional. La evaluación del desarrollo de los clientes incluye la consulta a los ciudadanos clientes sobre los aspectos del contenido y organización del curso, más específicamente se evalúan los factores relacionados con el contenido, organización, material de apoyo, duración del curso, entre otros factores. De igual forma se evalúan aspectos relacionados con el facilitador, tales como dominio del tema, metodología, el desarrollo del tema, la percepción sobre la capacidad docente, entre otros. Mensual: con el objetivo de evaluar la realización efectiva de las visitas domiciliarias, se selecciona una muestra de las visitas digitadas en el Sistema de Información del Programa y se procede a visitar las familias para confirmar que la visita fue realmente realizada. En este encuentro con las familias se aprovecha para medir su nivel de satisfacción con el desarrollo del programa y con el trato recibido por parte del Enlace Familiar. Semestral: Cada seis meses, el Programa lleva a cabo un proceso de monitoreo con las familias beneficiarias, para medir, además del nivel de satisfacción de las familias beneficiarias, el desarrollo del programa y los resultados que se van logrando en términos de Capacitación, así como su opinión acerca de la calidad de los servicios que reciben de las	
--	--	--

	Escuelas, UNAP, Colmados y del personal de Progresando con Solidaridad. Anual: mediante la aplicación de encuestas para apoyar la detección y resolución oportuna de problemas operativos, a través de la generación de indicadores que permitan observar el estado de la operación del Programa de Transferencias Condicionadas en los Centros Educativos, en las Unidades de Atención Primaria y en los colmados que conforman la Red de Abastecimiento Social. También se recaba la percepción de las familias beneficiarias sobre distintos aspectos operativos del Programa, así como su opinión acerca de la calidad de los servicios que reciben de las Escuelas, UNAP, Colmados y del personal de Progresando con Solidaridad. El monitoreo anual incluye el estudio de resultados de las actividades del mismo y en este sentido, el monitoreo incluye una muestra compuesta por hogares beneficiarios de las transferencias monetarias condicionadas y hogares legibles, es decir aquellos que han sido identificados por SIUBEN como hogares Pobres I y II y que aún no han sido incluidos para recibir los beneficios de las Transferencias Monetarias Condicionadas. De igual forma, el Programa tiene establecido un mecanismo de consulta a las instituciones de aliadas para el desarrollo de las actividades. La consulta a las instituciones aliadas incluye aspectos relacionados con el conocimiento y definición de los objetivos de la alianza, nivel de retroalimentación de los resultados, la	
--	---	--

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	implementación de las mejoras a partir de la retroalimentación así como el nivel de satisfacción con el desarrollo de la alianza. Se consulta además, acerca de los aspectos a mejorar y los aspectos negativos de la alianza. Internamente, el Programa realiza consultas con los clientes internos anualmente, mediante la encuesta de satisfacción interna, así como mediante la Encuesta de Clima Laboral. Evidencias: Informes de monitoreo; informes de auditoría a verificación de corresponsabilidades; Manual operativo. Progresando con Solidaridad ofrece servicios a los ciudadanos clientes que gozan de la confianza del segmento poblacional al que está dirigido. El Programa desarrolló acciones para mejorar el grado de confianza, incluyendo un plan de mejora con acciones de capacitación al personal que ofrece servicio a las familias beneficiarias. Evidencias: Informe de Monitoreo; Informe de Visitas Domiciliarias.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	La organización implementa diferentes mecanismos para implicar a los grupos de interés en la identificación de las oportunidades de mejoras, elaboración de planes de acciones, así como en la implementación de las mejoras. Prosoli implementó una ronda de monitoreo participativo de servicios sociales mediante Reportes Comunitarios, en la cual participaron 24,465 familias beneficiarias con 356 proveedores de los servicios de Salud, 676 Directivos y maestros del Ministerio de Educación, 814 dueños de Colmados, 30 representantes provinciales del Ministerio de Agricultura, 17 representantes de las oficinas civil de la Junta Central Electoral, 20 Encargados de los Centros Tecnológicos Comunitarios, 7 Encargados de Centros de Capacitación y Producción Progresando, 48 encargados del plan de alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo” y 14 representantes locales del Instituto de Formación Técnica Profesional dispersos en los 155 municipios, logrando una representación nacional, en conjunto elaboraron planes de acción para mejora de los bienes y servicios.	

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Progresando con Solidaridad también consulta a los ciudadanos clientes mediante grupos focales para identificar, priorizar y atender las necesidades de las familias beneficiarias para tomarlas en cuenta en la planificación operativa de cada año. En el proceso seguido durante enero 2019, se consultaron a 301 personas mediante grupos de 5 a 15 personas realizados en 10 provincias del país, seleccionadas de manera aleatoria para garantizar aleatoriedad. De igual forma, Prosoli cuenta con una red de 3,689 organizaciones sociales y comunitarias adscritas que realizan veeduría social y proporcionan apoyo a los procesos operativos del Programa. Evidencias: Base de Datos Reportes Comunitarios, Presentación Sistematización de Reportes Comunitarios, Informe Final Consultoría Diseño de intervenciones de cambio de comportamiento para estrategia de fortalecimiento de corresponsabilidades de vacunación, muestra formularios de adscripción a la Red Social y Relación Instituciones que componen la Red Social, Informe y Presentación diagnóstico necesidades familias beneficiarias para incluir en POA, Informe de Consulta a Beneficiarios 2019. Progresando con Solidaridad a través del mecanismo de monitoreo participativo recibió un total de 805 planes de acción elaborados por los grupos de interés, de los cuales todos se encuentran en proceso de implementación.	
--	---	--

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Por otro lado, en el proceso de consultas para levantar las necesidades y prioridades de las familias beneficiarias e incluirlas en el POA. La organización recibió 38 sugerencias de los ciudadanos clientes en función de los componentes o líneas de acción del Plan Estratégico Institucional, resultando un total de 6 sugerencias en el componente de Identificación, 6 en Salud, 8 en educación, 8 en Seguridad Alimentaria, Nutrición y Generación de Ingresos, 5 Formación Humana y Conciencia Ciudadana, 4 en Habitabilidad y Protección del Medio Ambiente y 1 en Acceso a Tecnología de la Información y Comunicación. Evidencias: Presentación Diagnóstico Necesidades Familias, Plan Operativo Anual. La organización implementa mecanismos novedosos para atender a los ciudadanos clientes, uno de ellos es el de los mensajes de voz mediante el cual se les motiva a las cabezas de familias usuarias de Prosoli con niños menores de cinco años y embarazadas próximo a su fecha de vacunación, los servicios de salud de acuerdo al protocolo nacional. De igual forma, a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se han atendido las siguientes necesidades:	
--	--	--

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Acciones de mejora de los servicios de salud resueltas a través de las Unidades de Atención Primaria. Acciones de mejora de los servicios de colmados solucionadas de manera exitosa. Acciones de mejora de los servicios implementadas en los centros educativos del sector público. Evidencias: Reporte de Empresa Mark con cantidad de mensajes enviados, REPORTE 462* La organización, a través de planificación operativa anual implementa una serie de acciones y estrategias mediante las cuales se ha logrado el cumplimiento de los indicadores siguientes. Indicadores de equidad género: • El 66.6% de las familias beneficiarias de Progresando con Solidaridad están encabezadas por mujeres, mientras que el 33.4% restante corresponde a hombres. Desde el inicio del Programa hasta mayo del 2016, 45,388 miembros de las familias Prosoli, se han bancarizado a través de cuentas de ahorro individuales y de grupo. De estos un 84% son mujeres. Durante el 2019: • 21 mujeres beneficiarias de Prosoli, han sido reconocidas con el galardón “Madres de Valor”.	No Utilizamos el lenguaje inclusivo en todas las publicaciones y comunicaciones del programa.
---	--	--

	• 23,949 hombres capacitados en nueva masculinidades positivas. Indicadores de atención a la diversidad. Progresando con Solidaridad, en el marco de la estrategia de la Alianza contra la Pobreza, cuenta con una Mesa de Trabajo VIH-SIDA y género, en la que se vinculan 58 instituciones oficiales y entidades de la sociedad civil que inciden en el sector. En cuanto a la atención a la diversidad, los datos indican que 130,171 miembros envejecientes y personas con discapacidad fueron incluidas en actividades educativas y/o de inclusión. Durante el 2019: • 1,258 niños, niñas y adultos con discapacidad recibieron estimulación musical y danza en los centros inclusivos. • Progresando con Solidaridad cubre a 177,095 jefes de hogares adultos mayores de 65 años de edad. • 49,630 miembros con alguna discapacidad son cubiertos por las transferencias condicionadas de Progresando con Solidaridad. • 3,458 personas con discapacidad o envejecientes asistieron a talleres de reciclaje, cuidado personal, cocina para no videntes y cine foros. Evidencias: Padrón de Beneficiarios de	
--	--	--

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Prosolien SIPS, Plataforma SIPS, Informe de Rendición de Cuentas 2015, fotos, cartas de aceptación, e informes resultados Proyecto Súper-emprendedoras. Nota de prensa Madres de Valor 2019. Progresando con Solidaridad, junto a los grupos de interés, revisa, y evalúa los niveles de cumplimiento de las necesidades planteadas, con el objetivo de mantenerlos al tanto de la evolución de sus necesidades sugeridas en los reportes comunitarios. Una vez se procesan los reportes se procede a la realización de reuniones conjuntas con los beneficiarios y proveedores de servicios que participan en la formulación de los planes de acción que permiten solucionar los problemas o situaciones identificadas. El seguimiento a estos planes de acción es facilitado por comisiones constituidas por personal de campo de Prosoli y los representantes de organizaciones locales participantes en el proceso. Se tiene establecido que transcurridos tres meses a la implementación de los planes de acción, se realiza una reunión por cada Núcleo de Familias Solidarias y sus proveedores en la cual se socializan los avances logrados en función de dichos planes. El grado de cumplimiento de las acciones acordadas para solucionar los problemas identificados en las Unidades de Atención Primaria en Salud es de un 94%. Así mismo, el grado de cumplimiento en los Centros Educativos es de 87%. El nivel de cumplimiento de las acciones para mejorar	
---	---	--

	los servicios de los Colmados es de 98%. Progresando con Solidaridad, realiza encuentros trimestrales con las instituciones que conforman la Alianza Contra la Pobreza (ACP) y en éstos se socializan los resultados y se da seguimiento al Plan Formulado de la ACP. Evidencias: Planes de Acción y Sistematización Ejecución Reportes Comunitarios. Presentaciones socialización avances a mesas de ACP, Plan de acción Alianza Contra la Pobreza, fotos socialización Planes de acción convenios y fotos de socialización avances, listado de participantes	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El programa Progresando con Solidaridad garantiza que los servicios de atención presencial al público estén abiertos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país, incluyendo los Puntos Solidarios del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales. Los datos indican que desde junio del 2014 a junio del 2016 se han atendido 164,374 solicitudes en los Puntos Solidarios y se han enviado a la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	un total de 75,930 solicitudes de embudo de tarjeta. Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC y la Línea 311 del Sistema de Quejas y Reclamaciones. Evidencias: Reporte Punto Solidario; Reporte *462; Reporte Línea 311. El tiempo de espera de los ciudadanos clientes es medido a través de preguntas en los estudios de monitoreo y seguimiento, así como midiendo el tiempo de respuesta a la quejas y reclamaciones. De igual forma se pregunta sobre su percepción sobre el tiempo de espera en los monitoreo a partir de los Reportes Comunitarios. El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los Ciudadanos Clientes es de aproximadamente 10 Minutos. Los datos sobre el tiempo de espera de los ciudadanos clientes, beneficiarios del programa indican que un 25.7% de las familias han visitado las oficinas para buscar servicios, mientras que el 77.8% de estas entienden que el tiempo que han tenido que esperar para recibir el servicios es poco o muy poco tiempo para recibir el servicio.	No hemos reducido el tiempo de espera en la prestación de servicios
--	---	--

	Por otro lado, los datos sobre las quejas y reclamos de la que llegan a la institución por la Línea 311 indican que el 100.0% de las quejas y reclamaciones son atendidas en menos de 15 días que es el tiempo establecido para dar respuesta a las quejas y reclamos. Los datos indican que el tiempo promedio de respuesta a las quejas es de 3.4 días, mientras que el de las reclamaciones es de 3.6 días.	
3. Costo de los servicios.	Evidencias: Informe de monitoreo; Reporte de quejas y reclamaciones. Progresando con Solidaridad, como entidad de protección social del Estado Dominicano entrega sus servicios a los ciudadanos clientes con enfoque de derechos, por lo cual no asigna ningún costo directo a los bienes o servicios que éste entrega.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Evidencia: Manual Operativo La institución ofrece información suficiente sobre la responsabilidad y gestión de los distintos bienes y servicios que entrega a los ciudadanos clientes, esto se puede evidenciar en el manual de la familia, el brochure de Punto Solidario y brochure Capacitando para el Progreso Evidencias: Manual de la Familia, Afiche del Árbol del Progreso, Brochures de trámites Punto Solidario, Brochure Capacitando para el Progreso	

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.	Los ciudadanos clientes de Prosoli reciben información sobre las actividades principales del programa y de las acciones que les confiere a los mismos por diferentes vías: i) Visitas domiciliarias, Prosoli ha establecido las visitas domiciliarias como un proceso de acompañamiento socioeducativo el cual busca fortalecer las capacidades de los integrantes de las familias a fin de generar destrezas que ayuden a las familias a romper con círculo de la pobreza y en ese sentido las familias reciben información sobre las orientaciones contempladas por el Programa de forma directa a partir de las orientaciones impartidas por el personal de Enlace Familiar Voluntario. Los datos del monitoreo y del sistema de gestión de la calidad indican que el 95% de las familias reciben orientación por parte del Enlace Familiar en las visitas domiciliarias que este realiza. De igual forma, durante el proceso de entrega del medio de pago a las familias se les entrega un manual que contiene las informaciones relevantes sobre la operativa del Programa. ii) Escuelas de Familias, son espacios de aprendizaje en las cuales las familias son orientadas en forma grupal de las actividades y acciones del Programa para con las familias participantes del mismo. En las Escuelas de Familias, se lleva orientación e información a las familias por parte del personal de Supervisor de Enlaces. Los datos del monitoreo continuo indican que el 96.1% de	

	las familias asisten a las Escuelas de Familias y un 70% lo hace mensualmente. iii) Comunicaciones, las familias participantes en Prosoli reciben información de forma directa a partir de comunicaciones enviadas desde la Dirección General del Programa a través de la red del personal de campo del mismo. Desde junio del 2014 a junio del 2016, 82,043 familias han sido informada sobre su incorporación a las transferencias monetarias condicionadas, 57,104 fueron informadas sobre el cambio de cédula y 104,902 hogares fueron informados sobre el bono por capacitación asignado a final de año. De igual forma. iv) Puntos Solidarios, son centros de atención a los ciudadanos clientes donde los mismos reciben información de forma directa por el personal que los atiende en dichos puntos. En este sentido, los Puntos Solidarios son a la vez, puntos de información directa entre el programa y los ciudadanos clientes. v) Servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC. vi) Mensajes radiales y televisivos, el Programa cuenta con una serie de mensajes que se difunden a través de la Radio CTC y del programa “Tiempo Solidario”, el cual está	
--	--	--

	orientado a orientar y concienciar sobre los temas que son de interés para las familias y además orienta sobre las acciones del Programa. Los datos del estudio de monitoreo de los Centros Tecnológicos Comunitarios indican que el un 42.4% de los hogares sintonizan el programa televisivo “TiempoSolidario” en el cual se orienta a las familias sobre las acciones del Programa. De igual forma, los datos muestran que un 66.4% de los hogares residentes en la zona de influencia de los CTC dicen haber recibido mensajes orientación del Programa la radio CTC. Un 59.9% dijo que había recibido orientación sobre la prevención de Dengue, un 39.4% sobre la prevención del cólera, un 46.8% sobre prevención de violencia intrafamiliar, 36.4% sobre la prevención de leptospirosis y 42.5% Sobre los valores humanos. Por su parte los clientes internos reciben información oportuna sobre las acciones del programa a través de diferentes medios, entre ellos: i) Mensajería interna de a través de comunicándonos, una comunicación vía correo electrónico que llega a todo el personal de la Estructura Administrativa, ii) Capacitación al personal de campo, esta actividad permite orientar a los clientes internos sobre los procesos y proyectos que se están desarrollando, así como de los cambios que se dan en el desarrollo del Programa; iii) Murales informativos, el programa cuenta con murales informativos que orientan al personal de la institución sobre el desarrollo del programa.	
--	---	--

2. Disponibilidad y precisión de la información.	Evidencias: Informes de Monitoreo Prosolidi; Informe de auditorías de verificación de corresponsabilidad; Informe de la unidad de Atención al Ciudadano Reporte *462; Reporte Punto Solidario; Informe de Monitoreo CTC. Carta de información sobre bono de capacitación; carta de información sobre ILAE. Progresando con Solidaridad garantiza la disponibilidad de la información a los ciudadanos clientes a los servicios a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país. Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicio de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC y la Línea 311, así como las informaciones que arrojan los Reportes Comunitarios. En los Puntos Solidarios, se pueden solicitar, en un solo lugar e indistintamente, servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por Progresando con Solidaridad, Sistema Único de Beneficiarios y Administradora de Subsidios Sociales. Entre otros servicios se ofrecen: inscripción de ciudadanos interesados en ser incorporados al programa, cambio de dirección de beneficiario, actualización de la composición familiar, cambio de jefe de hogar, solicitud de re-categorización, quejas y reclamos y consultas generales. Los puntos solidarios ofrecen información correspondiente a cada una de las tres	
---	--	--

	instituciones ligadas al desarrollo del programa, el Sistema Único de Beneficiarios, SIUBEN y la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS. Evidencias: Informes de quejas y sugerencias; Informes de los Puntos Solidarios; Reporte puntos Solidarios.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Al inicio de cada año, Prosoli lleva a cabo un proceso de planificación donde se establece los objetivos de rendimiento de la organización y en ese sentido se dispone de un sistema de seguimiento de la planificación operativa e institucional. Semestralmente se mide el rendimiento de la organización.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Evidencia: Informe Rendición de Cuentas 2019. El programa Progresando con Solidaridad, por su naturaleza social y la alta importancia que reviste la participación ciudadana en el desempeño de sus funciones, asume el compromiso y el deber de garantizar los derechos fundamentales de los colaboradores y colaboradoras, de las familias beneficiarias, los asociados clave, aliados estratégicos y de los ciudadanos en sentido general. El respeto a la protección social ha sido un norte desde la creación de la institución, así como el respeto a la integridad de las personas. En ese sentido, el accionar del Programa ha sido fundamentado en la legalidad de los actos públicos, para asegurar que sus actos	

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	administrativos no lesionen los derechos de los seres humanos durante el desempeño organizacional. En ese sentido, Prosoli no ha sido objeto de acciones contenciosas, ni jurisdiccionales por actuaciones fuera de la legalidad administrativa, constitucional incoada por el defensor del pueblo, en cambio, ha recibido el reconocimiento social por sus labores, así como de entidades públicas y privadas por las acciones encaminadas a la igualdad social, la protección de los ciudadanos más necesitados y por respetar y hacer valer los derechos fundamentales de los ciudadanos clientes. Los datos registrados en el sistema de quejas y reclamaciones, Línea 311, indican que las solicitudes que llegan es que no pueden transar con la tarjeta, solicitud de cambio de tarjeta, entre otras informaciones. Evidencias: Reporte *462; Reporte Línea 311. Encuanto a las acciones realizadas para mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información, en los procesos de verificación de corresponsabilidades y visitas domiciliarias, se han desarrollado procesos de capacitación a todo el personal operativo y se han elaborado los instructivos como forma de asegurar la calidad de la información. El 100% del personal operativo encargado de llevar a cabo los procesos de verificación de corresponsabilidad ha sido capacitado he instruido sobre el desarrollo del proceso. Los resultados de estos procesos indican que los	
---	---	--

	niveles de consistencia en la información levantada sobre los ciudadanos clientes indican que el 98.4% el cuales superior al 85% que es el estándar exigido por los organismos internacionales para el desarrollo del Programa. El programa ha desarrollado un Plan de capacitación del Personal Operativo sobre la operatividad del Programa, de igual forma ha implementado un programa de capacitación especializada orientada a dotar al personal directivo de las herramientas esenciales de gestión de proyectos sociales. En esta capacitación participó el 100.0% del personal de Campo, Supervisores Provinciales y el personal directivo de cada una de las regionales del programa. La transparencia de la información es garantizada a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), así como un portal de transparencia electrónica el cual es de libre acceso a todos los grupos de interés. Evidencias: Informe de auditorías operativas, instructivos para capacitación de verificación de corresponsabilidades; Informe de sistematización de capacitación Operativa; Pantalla de OAI, Informe Salud Marzo-Abril 2016, Informe de Visitas Domiciliarias enero - febrero 2016.	
--	--	--

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

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

1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Prosolí contempla la captura, registro y análisis de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes. Esto permite establecer indicadores para cuantificar y controlar el nivel de los servicios ofrecidos y el nivel de respuesta a las quejas planteadas por los clientes. Dispone de una sistemática documentada prevista en el procedimiento PR-SGC-06: Gestión de Sugerencias, quejas y satisfacción del cliente. Prosolí, a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias electrónicos y físicos ubicados en todas las instalaciones, recibe, analiza y canaliza de inmediato los temas cuestionados por los clientes ciudadanos relacionados con la prestación del servicio, dando seguimiento continuo a la gestión de las quejas para dar respuesta oportuna a lo planteado por los clientes ciudadanos. La institución elabora un informe mensual con los casos abiertos, cerrados y aquellos aún pendientes. Por otra parte, la institución gestiona todas las quejas y sugerencias que sus clientes ciudadanos expresan a través de la Línea 311 de Atención Ciudadana, canalizando las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias sobre la prestación de servicios y productos. Se cumple con el tiempo de respuesta y se procesan las quejas empoderando a los dueños de procesos para la aplicación de la mejora según corresponda, procurando la satisfacción de los clientes y el mejoramiento de los procesos. En lo referente al tiempo de quejas y reclamaciones indican que el 100.0% de las quejas y reclamaciones son respondida en menos	
---	---	--

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	cinco días. Este tiempo está muy por debajo del estándar establecido de 15 días hábiles. Evidencias: Reporte Línea 311; Matriz de gestión de quejas y sugerencias; Encuesta de percepción; Informe de buzón de quejas y reclamaciones. Progresando con Solidaridad en su estructura financiera, cuenta con una unidad de revisión y análisis enfocada en reducir las devoluciones de solicitudes realizadas por las áreas ejecutoras. En ese sentido, los datos indican que el porcentaje de expedientes devueltos es igual o menor al 10%, lo cual es permitido en las normativas vigentes. En lo referente a las solicitudes de los ciudadanos clientes en los puntos solidarios, los datos indican que de 37,945 solicitudes, 2,380 fueron rechazadas, lo que representa un 6.3% de total de solicitudes. Evidencias: Informe Sistema de Gestión de la Calidad “Revisión por la Dirección”; Reporte SIPS Módulo de Atención al Beneficiarios; Informe Sistema de Gestión de la Calidad “Revisión por la Dirección”, Informe Mensual de la Unidad de Atención al Ciudadano - junio 2016.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Progresando con Solidaridad ha sido certificado por la Norma ISO 9001-2015 y como tal ha establecido y enunciado una serie de indicadores de gestión. De igual forma, Prosolí tiene el compromiso ante los organismos internacionales de financiamiento del Programa, asegurar por lo menos el 85% de las familias beneficiarias con verificación de corresponsabilidad. Los datos de	

	los procesos internos indican que en el trimestre enero-febrero 2019, el 99.7% de las familias sujetas a verificación de corresponsabilidad fueron verificada. Los datos arrojados por la consultora externa en la Auditoría Recurrente realizada al Programa por el banco Interamericano indican que el índice de Verificación de Corresponsabilidad en el campo fue de un 98%. Evidencias: Informe preliminar Auditoría Recurrente; Informe Sistema de Gestión de la Calidad “Revisión por la Dirección”.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Progresando con Solidaridad realiza mediciones sistemáticas para monitorear la percepción de los grupos de interés, en cuanto a la imagen y el rendimiento global de la organización, dichas mediciones se realizan mediante encuestas por muestreo aplicadas a los ciudadanos clientes, al personal que labora en la organización y a las instituciones aliadas. Los datos del monitoreo realizado con los ciudadanos clientes indican que el 95.8% de las familias participantes del Programa tiene una	

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	percepción positiva del Programa, valorándolo como excelente, muy bueno o bueno, mientras que los resultados de la Encuesta de clima laboral indican que el 93% de los colaboradores siente satisfacción por el rendimiento global de la institución y un 84% tiene un percepción positiva, al indicar que Prosoli, en comparación con otras entidades, es una buena institución para trabajar. Otro indicador de la percepción sobre el rendimiento de la organización es la evaluación que hacen las instituciones aliadas, las cuales tienen una percepción positiva sobre el desempeño del Programa. En una escala de uno a cinco, las instituciones aliadas valoran en 4.5 puntos el impacto positivo de la alianza y con igual puntuación valoran el nivel de satisfacción general con el desarrollo de la alianza. Evidencias: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral Prosoli, Informe Encuesta de Monitoreo Final 2017. Encuesta de Aliados. Progresando con Solidaridad aplica de manera sistemática la encuesta de clima organizacional, a través de la cual se mide el involucramiento activo de los servidores en los procesos de toma de decisiones y los niveles de conocimientos del marco estratégico institucional. En ese sentido, la medición del 2018 revela que el 93% de los colaboradores percibe que institución le involucra en la toma de decisiones, mientras que el 95% afirma que conoce la misión, visión y valores de la institución, y el 93% asegura que conoce los objetivos estratégicos.	
--	---	--

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Evidencia: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral Prosoli, Los altos y medios directivos, así como los colaboradores de Prosoli, participan de manera abierta y permanente en la realización de acciones de mejora de sus procesos clave y de apoyo. La filosofía del involucramiento general para la consecución de los objetivos institucionales permea a todos los niveles de la organización, con énfasis en los dueños de procesos y sus respectivos equipos. Esta participación se aprecia en la formulación de planes a nivel de área o departamento, y en la toma de decisiones colectivas. Un ejemplo fehaciente lo constituye el involucramiento de los talentos humanos en las reiteradas auditorías de Calidad a las que Prosoli ha sometido sus procesos, siendo certificados y recertificados por la Norma ISO 9001-2015 de Calidad. El Programa involucra e incentiva la participación de su personal en las actividades de mejoras. Para lograr este involucramiento en las reuniones de coordinación que se realizan de manera sistemática se pide a cada colaborador proponer acciones de mejoras para alcanzar las metas establecidas. De esta interacción surgen los planes de mejoras para cada área de Prosoli y el cual	
---	--	--

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	contienen la opinión de cada una de las áreas que participan en dicha reunión. Evidencia: Planes de Mejora; Fotos y relación de participantes en reuniones de formulación de planes de mejora; minutas de reuniones de trabajo en torno a las auditoras citadas. El Departamento de Gestión Humana, que mediante al Plan de Capacitación Anual, planifica talleres para concienciar a los colaboradores sobre los conflictos de interés que impactan el servicio público y la moral institucional. Los conflictos de interés se encuentran identificados en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales, así como en el Manual Operativo. En ese orden, la institución cuenta con una comisión de Ética y la Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, instancias mediante las cuales se conocen los casos que alteran la paz y la armonía laboral dentro de la organización. Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y es analizado según el Régimen Ético y Disciplinario. Partiendo de este subsistema de Gestión Humana, la organización cuenta con acuerdos puntuales para motivar el ejercicio ético de sus colaboradores y ha firmado un acuerdo de capacitación con la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental mediante el cual se realizan actividades que orientan a los colaboradores sobre conflictos.	
---	--	--

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Por otra parte, la institución realiza acciones preventivas impartiendo talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario y el código de conducta, habiendo capacitado colaboradores, con el objetivo de concienciar en los colaboradores, colaboradoras y su diversidad sobre los conflictos de interés que pueden afectar su desempeño laboral y crear dilemas y situaciones fuera del comportamiento ético y adecuado en la organización. Por otra parte, cuenta con una comisión de Ética y la Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, instancias mediante las cuales se conocen los casos que alteran la paz y la armonía laboral dentro de la organización. Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y son analizado según el Régimen Ético y Disciplinario, asimismo son sometidos a la Comisión de Ética. Evidencias: Indicador de Satisfacción; Encuesta Gallup; Indicadores Trimestrales del Régimen Ético y Disciplinario; Indicador de Resolución Alternativa de Conflictos, matriz de casos disciplinarios, conformación del comité de ética, lista de participantes del taller del régimen ético y disciplinario y código de conducta. Matriz de casos disciplinarios plan de capacitación, plan de ética, convocatorias a talleres, listado de participantes. Existe una elevada percepción sobre la efectividad de los mecanismos de consulta que	
---	---	--

6. La responsabilidad social de la organización.	utiliza la organización para conocer las necesidades y expectativas de sus colaboradores, colaboradoras y su diversidad en cuanto al accionar de la institución. Las encuestas de satisfacción y el clima laboral arrojan resultados que muestran los niveles de aceptación del personal de la organización sobre la gestión, así como la empatía con los métodos de consulta. Los datos de la Encuesta de Clima Laboral indican que el 90% de los colaboradores y colaboradoras muestran satisfacción con los mecanismos de consultas que utiliza el Programa. La cultura de puertas abiertas y diálogo constituye un método que facilita el acceso de los colaboradores a la información requerida, así como un estímulo permanente para la comunicación fluida y orgánica entre las partes. Prosoli aplica con celo estos estudios de opinión y cuida que sean formulados desde los planes mismos para poder medir la satisfacción de los talentos humanos sobre los servicios, los procesos de la institución, la relación con los líderes, así también conocer los sentimientos hacia la organización y sus directivos. El resultado de estas mediciones es una importante brújula para la consecución de los objetivos estratégicos y el fortalecimiento de los procesos clave y de apoyo. Evidencia: Encuestas de Satisfacción; Encuestas de clima. Los siete componentes o líneas de acción del Programa y los proyectos sociales de Prosoli responden a una cultura organizacional basada	No hemos Optimizado el consumo de agua para usos sanitario en las operaciones de la institución.
---	---	---

	en la ética, la moral, la transparencia y los valores, lo que la convierte en una organización socialmente responsable y comprometida con la generación de soluciones efectivas en beneficio de sus grupos de interés y de la sociedad en sentido general. Los líderes y talentos humanos de Prosoli participan de manera consciente y proactiva en la gestión de una institución socialmente responsable más allá de las leyes, planes y objetivos estratégicos inherentes a su naturaleza. La concepción, desarrollo y ejecución de los planes sociales de Prosoli se fundamentan en el compromiso de la organización con resolver problemáticas sociales sensibles como el desarrollo humano integral de sus empleados y clientes ciudadanos. La capacitación de las familias beneficiarias en competencias y habilidades las prepara para romper el círculo vicioso de la pobreza, acompañándoles a progresar y a alcanzar un desarrollo socialmente sostenible. El cuidado del medio ambiente es otra responsabilidad social que se refleja en la materialización de proyectos que estimulan la cultura del reciclaje; así también el aprovechamiento de recursos naturales biodegradables y autóctonos. Todas las decisiones y acciones que lleva a cabo Prosoli impactan de manera positiva y transformadora a sus clientes ciudadanos, especialmente a las familias beneficiarias de Prosoli.	No se evidencia que se reduzca el consumo de papel en los administrativos.
--	---	---

	Uno de los proyectos más sensibles y hacia el que Prosoli se enfoca significativamente es la capacitación de los clientes ciudadanos en una cultura de nutrición y alimentación sana, que les prepare para elevar su calidad de vida. Se emplean mecanismos de medición para conocer sobre el particular, arrojando resultados altamente positivos del Programa, con valoraciones emitidas por los clientes internos que son tomadas en cuenta e incorporadas a los planes de mejora para elevar aún más la calidad de los productos y servicios de la institución, así como articular cada vez más a sus empleados y proyectos a esta cultura de responsabilidad social. Al 2020 el Programa Progresando con Solidaridad se encuentra en el proceso de certificación en la norma G35: sobre Responsabilidad Social. Evidencia: Acuerdo entre el GCPS y el Ministerio de Medio Ambiente; Convocatoria al personal a participar en concursos de reciclaje; Fotos de Concursos de reciclaje; Copia de correos de Punto Solidario; formulario de quejas y sugerencias; Indicadores de pobreza (ICV 1, 2, 3, 4); Informe de la FAO, Avances para certificarse en la norma G35.	
--	---	--

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

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

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.	La capacidad de la alta dirección y de los directivos medios para dirigir la organización se evidencia en la percepción del 93% de los colaboradores que valora como positivos los criterios utilizados por el supervisor para calificar su desempeño en el trabajo, mientras que el 88% percibe que su supervisor está enfocado a dirigir las tareas diarias y mantener estricto control de los empleados bajo su mando. El alto nivel de compromiso de los directivos les ayuda a administrar los procesos y a alcanzar los valores referenciales planificados en sus planes operativos. Así como al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el rendimiento sistémico de toda la organización. El seguimiento permanente a los indicadores permite llevar la trazabilidad de cada uno de los procesos de la organización y evaluar el rendimiento global, comunicando sobre los resultados obtenidos por medio de la herramienta de comunicación interna COMUNICÁNDONOS, estrategia que permite al departamento de Recursos Humanos incentivar a los colaboradores a mantener los estándares de compromiso institucional alcanzados mediante la evaluación y el mejoramiento continuo. En tal sentido dichas estrategias reflejan una adecuada gestión de la capacidad directiva al lograr una evaluación colectiva de desempeño de un 88.1% Evidencias: POA; Información sobre la Certificación de Calidad; Presupuestos anuales, sistema de gestión financiera; Medios de	
--	---	--

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	comunicación, revistas boletines, intranet, entre otros. La Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional de PROSOLI ha acompañado al departamento de Recursos Humanos de Prosoli y a los dueños de procesos a diseñar y documentar las políticas, los procesos, procedimientos, manuales e instructivos establecidos para el funcionamiento efectivo de la organización. La estandarización de estos procesos ha sido certificada y recertificada bajo la Norma ISO 9001:2015, exitosamente. El control de la documentación se realiza por el proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGC-01 dispuesto por la propia Norma ISO, para asegurar la estandarización en la elaboración y control de documentos y registros, estableciendo la metodología, responsabilizando a los dueños de procesos y disponiendo los controles para la aprobación, actualización y distribución de los documentos y registros del Sistema de Gestión (SG), con el fin de garantizar la disponibilidad de los documentos en su versión más reciente, lo que permite al liderazgo institucional evaluar y controlar los procesos clave y de apoyo de la organización. Pudiendo así hacer la solicitud por correos electrónicos (Outlook o Intranet), asegurando siempre que los procesos contemplen los requisitos aplicables al sistema de Gestión de la Calidad de la organización.	
--	---	--

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Evidencias: Mapa de Procesos; SISP; Sistema de Gestión de la Calidad; Gestión de Procesos y Procedimientos. La institución cuenta con el Manual de Cargos del poder ejecutivo y el Manual de Cargos institucional que instruyen y establecen, respectivamente, la distribución idónea de las tareas de los colaboradores relativas a sus puestos de trabajo. De igual forma, Progresando con Solidaridad, por recomendaciones del Ministerio de Administración Pública de establecer el proceso de <i>Gestión y Evaluación del Desempeño basada en el Logro de Metas o Resultados, la Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y en el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario</i>, llevó cabo el levantamiento de las competencias por grupos ocupacionales, así como el establecimiento de acuerdos de logro de metas o resultados. En el proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño se desarrollaron los tres componentes establecido en dicho proceso. El componente uno abarca el establecimiento de acuerdos de logros de metas y resultados. El componente dos refiere a las competencias o capacidad para ejecutar el trabajo, indica un conjunto de características observables y desarrollables en forma de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas que se expresan a través de comportamiento y acciones específicas, cuya presencia potencializa el éxito de las personas en el trabajo que realizan.	
--	--	--

	El componente dos se refiere al cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, este tiene como objetivo consolidar los valores y principios éticos establecidos para el servidor público. ProsoLi cuenta con un levantamiento de competencias de acuerdo a la matriz de los grupos ocupacionales a partir del cual se elaboró el Diccionario de Competencias y Comportamientos. Conforme al diccionario de competencias, al plan de desarrollo profesional individual y colectivo, se evalúa anualmente a todos los colaboradores de la organización para medir su desempeño en las tareas asignadas. A partir de esta evaluación se plantean promociones o ascensos, así como reconocimientos por resultados Muy Bueno o Excelente. Para conocer los niveles de profesionalidad del equipo de directivos se aplica la técnica Assessment 360 Grados, que permite evaluar las competencias del personal directivo, administrativo y profesionales de la organización. A partir de las informaciones generados por estos mecanismos de evaluación, el sistema de gestión de RR.HH y DO propone estrategias y planes de acción Evidencias: Manual de Cargos del poder Ejecutivo; Estructura de Cargos de ProsoLi; Diccionario de Competencias establecido en el proceso de Desarrollo de empleados; Matriz de Grupos Ocupacionales, Plan de Desarrollo Ejecutivo; Fotos de graduación Rajaboca;	
--	---	--

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Acuerdos de Desempeño; Formulario de evaluación por competencias; Matriz de personal evaluado Por Logro de Metas. Instructivo para el uso de acuerdo individual. Formulario de acuerdo de logro de metas. Pantalla de la página web y formulario del régimen ético y disciplinario. Diccionario de Competencias, Formularios de evaluación del Desempeño y Matriz de Grupo Ocupacional El Programa reconoce el desempeño individual y colectivo con un criterio de equidad y vocación de justicia en todos los niveles de la organización y se extiende hasta cada una de las locaciones regionales en procura de obtener las herramientas objetivas y calificables por cada uno de los equipos para otorgar los reconocimientos. Con un criterio de equidad y vocación de justicia el reconocimiento individual y de equipo llega a todos los niveles de la organización y se extiende hasta cada una de las localizaciones regionales en procura de obtener las herramientas objetivas y calificables por cada uno de los equipos y otorgar los reconocimientos. En este sentido desde julio 2015 hasta junio del 2019 el Programa ha reconocido un total de 784 colaboradores y colaboradoras, incluyendo el personal de Enlace Familiar Voluntario. Evidencia: Reconocimientos a nivel Regional. Matriz de Colaboradores Reconocidos. Indicadores de personal.	
---	--	--

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La gestión del cambio está dirigida a motivar a los colaboradores a innovar y a mejorar los procesos de la organización. A través de la política de gestión del cambio se documentan proyectos de innovación que permiten a Proso integrarlos a su estrategia los cambios que impactan la misión institucional. El método IDIF permite evaluar el cambio de manera integral y focalizar la estrategia a grupos de interés que inciden directamente en la gestión del cambio y en la organización de los proyectos de innovación. Los niveles de efectividad del Modelo IDIP se miden a través de encuestas internas emitidas a los directivos anuales. La institución exhibe en la actualidad innovaciones que inciden significativamente en el incremento de la calidad de los procesos, habiéndose registrado en el 2018 cuatro (4) proyectos innovadores que se reflejan en los resultados y en la productividad. Evidencia: Política de gestión del Cambio; Matriz de Proyectos. Evidencia: Resultados de encuesta anual.	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El Departamento de Gestión Humana maneja la Resolución Alternativa de Conflictos de forma sistemática y proactiva con el fin de disminuir el	

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	impacto sobre las personas e incidir positivamente en la moral institucional. Los conflictos de interés se encuentran identificados en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales para la Administración Pública, así como en el Manual Operativo. Este subsistema garantiza que se identifiquen y resuelvan oportunamente los casos que alteren la paz y armonía laboral dentro de la organización. La gestión de la vida laboral permite manejar los problemas, agravios y conflictos tanto personales como de equipos de trabajo, así como conocer la trazabilidad. Los indicadores de gestión son ponderados para la toma de decisiones en función de mejorar las condiciones de trabajo y propiciar un ambiente sano. A partir de estos indicadores de gestión se atenúan los efectos de los conflictos relacionados con el mobbing laboral, al tiempo que se fomenta una cultura de respeto mutuo de igualdad y solidaridad dentro de la organización. Evidencia: Matriz de casos resueltos; Indicadores de Casos Éticos y Disciplinarios A partir de las condiciones de trabajo legalmente dispuestas y de la sistematización de los procesos de gestión humana, Prosoi garantiza a sus colaboradores la flexibilidad de horarios, así como una vida laboral armónica, permitiendo un equilibrio entre la vida personal y la laboral. El Departamento de Gestión Humana es sensible a las situaciones de salud de sus colaboradores y	
---	---	--

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	presta la atención necesaria que amerite cada caso. En consonancia, se conceden permisos especiales temporales a colaboradores para que cuiden de familiares enfermos del primer grado de consanguinidad. Así también, a las madres de niños pequeños se les otorga permiso para atender la salud de sus hijos e hijas, así como para asistir a las reuniones de padres en escuelas y colegios. A las colaboradoras embarazadas en lo que va de año se han concedido 36 licencias para su proceso de alumbramiento. , así como aquellos colaboradores que cursan estudios secundarios, técnicos o universitarios son beneficiados con permisos para tales fines, debidamente acordados de manera que se garantice la asistencia, cumplimiento de tareas, entre otros deberes laborales. Las licencias y permisos especiales son controlados y guardados en los expedientes de cada empleado. Esta información es enviada al MAP trimestralmente y los datos son socializados con los Directores de áreas para el debido seguimiento. Evidencia: permisos para Estudios; Permisos para atender familiar enfermo; Informe enviado al MAP. La igualdad de oportunidades es el criterio principal para el ejercicio administrativo de la institución de cara a la gestión de sus talentos humanos, así como de sus clientes ciudadanos en sentido general. La organización respeta lo	
---	---	--

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	establecido por la Ley No. 41-08 de Función Pública para tales fines. Prosolipractica el principio de equidad que le merecen sus recursos humanos. Se mantiene el equilibrio en la toma de decisiones procurando que sea la mejor decisión tanto para la organización como para la persona. Las decisiones son ponderadas y reflejan comportamientos y tratos justos de los directivos hacia los colaboradores, en los que prima el respeto y la igualdad de oportunidades. Esta cultura incide en la satisfacción de los empleados y refuerza el compromiso mutuo con los objetivos y metas de la institución. La estrategia institucional para gestionar los talentos humanos modela los valores de la organización a los fines que su mejor recurso, los colaboradores, tengan garantizadas las oportunidades necesarias en el desempeño laboral, a través de principios de igualdad. Se reconoce el mérito personal como la base del comportamiento organizacional. Evidencias: Relación de ascensos internos; Publicación de Concurso Interno para ocupar cargos de Supervisores de Enlaces y Campo, Encargados CCPP. La institución dispone las condiciones adecuadas para el desempeño de sus talentos humanos. Garantiza que el trabajo se realice en condiciones óptimas y que respondan a las normas ambientales para la realización de las labores. De igual manera se dispone de un plan de Seguridad ocupacional y ergonomía y un plan de emergencias y desastres.	
---	---	--

	La Oficina de Gestión Humana provee los medios de trabajo saludables a todos los niveles de la organización y el área de Salud Ocupacional se identifica los riesgos del cargo. Evidencia: Fotos y planos de la distribución de las oficinas. Fotos de los baños, comedores, de puestos de trabajos; Plan de emergencia, Plan de salud ocupacional y ergonomía. Fotos simulacros y videos.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La sistematización de la carrera profesional implica una política de servicio civil basada en el mérito y en la excelencia que es cuidadosamente planificada por Prosoli. Se desarrolla a través de normas de ingreso, estabilidad en el puesto, desarrollo de competencias en los talentos humanos, las Relaciones Laborales, ética, disciplina, entre otros principios que rigen a los servidores públicos. Los datos de la Encuesta de Clima Laboral Estan colgados en el SISMAP El programa Progresando con Solidaridad cuenta con un Manual de carrera y de Sucesión el cual sustentara el ejercicio del diseño de un	

2. Motivación y empoderamiento.

Plan de Carrera Interno de Progresando con Solidaridad. Tomando como criterios para la elaboración del plan: excelente desempeño colaboradores con el talento para ocupar puestos directivos a futuro y su plan de desarrollo individual acorde al Mapa de carrera de los puestos.

El seguimiento al POA de Recursos Humanos y a los mencionados indicadores de gestión evidencia los aportes de los colaboradores a los objetivos estratégicos y permite evaluar el desarrollo de competencias en el desempeño de sus funciones para determinar la permanencia de los empleados en la organización.

Evidencia: Políticas de Recursos Humanos; Relación de personal promovido o ascendido; POA de RR.HH.; Diccionario de Competencias; Matriz de Competencias por Grupo Ocupacional; borrador del Plan de Carrera y Sucesión; Manual de Carrera y Sucesión.

En Prosoli se lleva a cabo un programa motivacional que favorece y fortalece la productividad y el desempeño de los colaboradores, así como su compromiso con la institución. Esta iniciativa mantiene a los empleados motivados e identificados con la organización, un engranaje que impulsa iniciativas tanto desde la Dirección General como desde las áreas, permitiendo el desarrollo de las estrategias diseñadas para dirigir la organización y que impactan de forma positiva a los procesos.

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El empoderamiento de los colaboradores y los equipos de trabajo está definido por la autogestión mediante la cual se realizan las labores asignadas, al tiempo que los colaboradores participan activamente en la toma de decisiones dentro de un marco planificado, organizado y consensuado, metodología que ofrece a Prosoli los resultados deseados a nivel organizacional. Estos resultados se verifican anualmente a través de las encuestas de clima organizacional y se traducen en los planes de mejora para fortalecer la motivación y el empoderamiento de los talentos humanos en el logro de los objetivos De igual forma, las mediciones del Sistema de Gestión reflejan que el 95% de los colaboradores manifiesta una cultura de servicio, mientras que el 93% se siente comprometido con la institución. Evidencias: Programa trimestral de reconocimientos; Indicador de motivación (clima organizacional); Planes de fortalecimiento del Clima organizacional.	
	El Plan de Capacitación institucional es ampliamente difundido a todo el personal en aras de que los colaboradores puedan seleccionar las formaciones que permitan un mejor desempeño	

	para el ejercicio de sus funciones. Cada capacitación es dirigida y consensuada al nivel de cargo y al perfil del puesto garantizando que la relación capacitación-objetivos sea proporcional para garantizar el logro de los objetivos estratégicos y los resultados claves para la organización. Las acciones de capacitación se planifican en función de las necesidades específicas de los talentos humanos y los equipos. La organización cuida la igualdad de oportunidades en el acceso a la capacitación. Otra de las vías para desarrollar cursos de capacitación es la aplicación del Análisis de Detección de Necesidades (DNA) que realiza el departamento de RR. HH. Evidencia: Plan de Capacitación; Correos electrónicos invitando a participar en cursos y talleres; Informe de Detección de necesidades (DNA); solicitudes de cursos remitidas por empleados interesados.	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El Departamento de Recursos Humanos de Prosol toma como referente de todo proceso la actitud y el comportamiento de los colaboradores que proporcionan el servicio para obtener resultados de excelencia en la gestión. En ese sentido, mide el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos a través de encuestas de satisfacción, así como de los buzones de quejas y sugerencias físico y virtual que recogen opiniones diversas y permiten	

	analizar el número de quejas internas y externas, y dar respuesta a los clientes ciudadanos. Los indicadores son gestionados por el Sistema de Gestión de la Calidad que registra, analiza y evalúa los elementos relacionados con la prestación del servicio, así como la satisfacción de los talentos humanos de la organización. Por otra parte, se llevan métricas relativas al nivel de rotación y absentismo, baja laboral por enfermedad, y movilidad de los colaboradores. Para el 2018 el nivel de rotación refleja un 0.02% y el nivel de absentismo refleja un 6.0% Estos indicadores se encuentran alineados al POA de RR.HH. y al Sistema de Monitoreo y Seguimiento de la Administración Pública (Sismap), que persigue evaluar el nivel de cumplimiento de la planificación de Recursos Humanos en la Administración Pública, además, permite evaluar el cumplimiento de las disposiciones y normativas que regulan el accionar de la organización en la gestión de sus recursos humanos y analizar permanentemente el nivel de movilidad del personal. Responde a indicadores de gestión de empleo que permiten controlar el nivel de rotación e inversión presupuestaria de los recursos humanos de la organización. Al momento de realizar movimientos en puestos de trabajo, ya sea de forma horizontal o vertical, se observa y evalúa dicho indicador para tales fines.	
--	--	--

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).	Evidencia: Métricas de Recursos Humanos; Matriz de Movilidad de Recursos Humanos; Matriz de análisis de quejas y sugerencias; Estadísticas de percepción de la organización; Estadísticas e indicadores del Sismap. Los indicadores relacionados con la motivación que impregna la gestión de Recursos Humanos, son evidenciados a través de los resultados de la encuesta de clima organizacional, superando a través de los años de gestión las mejores prácticas en temas de clima organizacional. Estos resultados armonizan directamente con los resultados de desempeño de la organización, evidenciándose que el logro de metas y objetivos de Prosoli son proporcionales al elevado desempeño de sus empleados, los cuales laboran con altos niveles de motivación, superando los estándares debido al compromiso con la institución, su misión, visión y los valores. El índice de respuesta a las encuestas por parte de los colaboradores y colaboradoras refleja altos niveles de compromiso hacia la institución, para la Encuesta de Clima Laboral aplicada en 2018, este indicador es de 94%, en adición al 87% que dice sentirse satisfecho con el trabajo, evidencia un incremento sustancial en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. Evidencia: Resultado de encuesta de clima; Evaluaciones del desempeño; Indicador de motivación.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de	Prosoli evalúa el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. La evaluación del	

las evaluaciones).	desempeño por resultados permite medir el índice de productividad de los colaboradores y distribuir de manera equitativa la carga laboral a los equipos de trabajo. Por otra parte, la organización realiza una medición permanente y sistemática del comportamiento de los equipos y los individuos. Este indicador está alineado al Sistema de Monitoreo y Seguimiento del Ministerio de Administración Pública, Sismap, que persigue evaluar el nivel de cumplimiento de la planificación de los Recursos Humanos en el Sector Público. Comenzando con estos indicadores definidos de acuerdo con los procesos del Plan de RR. HH, se evalúa el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan el accionar de la organización en materia de Gestión Humana. En el plano individual la productividad es evaluada en horas de desempeño de los colaboradores que revelen un compromiso institucional elevado y que la asistencia global de los miembros de la organización es superior a un 95%. En tanto, para el desempeño de la organización se ha fijado un indicador con valor referencial de 85%, que permite medir el desempeño de los equipos de trabajo y de las oficinas regionales. Evidencia: Evaluación del Desempeño; Indicadores de evaluaciones; Matriz de evaluación del desempeño; Indicador de evaluación del desempeño individual. Indicador de evaluación del desempeño Regional (IPP);	
---------------------------	---	--

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El Departamento de Gestión Humana impulsa el involucramiento de los talentos humanos en las acciones de mejora que fortalezcan los procesos. Planifica cuidadosamente el seguimiento y control de los mismos identificando los niveles de riesgos y la causa raíz de las aéreas de mejora obtenidas, mediante mecanismos de evaluación que permiten evidenciar las fortalezas, oportunidades y debilidades de los procesos a su cargo. De igual forma, realiza planes de acción que permiten consensuar con los niveles directivos las acciones puntuales a realizar para lograr un nivel superior en la satisfacción de los clientes y en la mejora de los procesos. Evidencia: Plan de Acción de Recursos Humanos, Análisis Foda, Relación de Participantes Cierre de Auditoría ISO-9001-2015, Indicadores de índice de productividad	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Para Prosoli, el uso de las tecnologías de la información y comunicación es un importante pilar para el fortalecimiento y modernización de la gestión institucional, para el logro de sus objetivos estratégicos, el desarrollo social y de los empleados. Se mide el nivel de acceso por empleado, así como los recursos tecnológicos puestos a disposición de los colaboradores. Con el resultado de este indicador se analiza la planificación y la distribución de manera equitativa para garantizar la capacitación y la adquisición de hardware y software.	

6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	En el plan de capacitación se integran actividades formativas para el desarrollo de competencias en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. De igual forma, el departamento de RR.HH gestiona la asignación de equipos tecnológicos a cada integrante de la organización e implementa estrategias para que los colaboradores que no conocen las TIC sean capacitados y habilitados para el uso de las mismas. El 71% de los colaboradores del Prosoli tiene acceso al menos a una computadora. Evidencia: Programas de Capacitación; Indicador de Porcentaje personal que usa PC Plan de Capacitación M/C. La institución cuenta con un plan de capacitación sistemático e integrado para formar y evaluar sus talentos humanos, a través de la planeación de las actividades formativas asegura los recursos trimestrales y anuales para la ejecución de dichas acciones formativas. El desarrollo sistemático a las actividades de formación permite al Departamento de Recursos Humanos medir los efectos e impactos de la capacitación. Así como establecer indicadores de participación de los colaboradores por cada equipo de trabajo asegurando el éxito de las actividades formativas garantizando la gestión del conocimiento dentro de la organización. Evidencia: Indicador de participación en actividades de capacitación; Indicador de eficacia de las capacitaciones; Indicador costo -beneficio de las capacitaciones Asignación presupuestaria para capacitación.	
---	--	--

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.).	Los resultados del monitoreo y encuestas de satisfacción llevado a cabo en las familias beneficiarias en 2018, mediante una encuesta por muestreo indica que el 96% de las familias beneficiarias consideran que el trato recibido en las oficinas, a la que acuden a buscar servicio es excelente, muy bueno o bueno. Han sido capacitados 386 colaboradores del Programa en los temas de: Atención al Ciudadano y Calidad en el servicio; Técnicas de negociación (resultado de una queja del buzón de sugerencias) y Valores, Participación y Compromiso institucional los cuales suman 74 horas / hombre de capacitación. Evidencia: Indicador de atención al cliente. Indicador de quejas (estadísticas y gráfico de la medición de esas capacidades).	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución lleva a cabo un Programa de Incentivos y Reconocimientos que responde a su estrategia de empoderar a sus talentos humanos en la consecución de los objetivos de la organización, al tiempo que les estimula a elevar su desarrollo integral, lo que conlleva al logro de sus metas personales que inciden positivamente en las metas institucionales. Este Programa contempla acciones puntuales de reconocimiento a resultados mensuales y trimestrales que crea un ambiente dinámico en favor de la competencia sana entre empleados y equipos. Se estimula, además, la creatividad, la innovación para impulsar mejoras novedosas con	

9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	vistas a satisfacer al máximo las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La institución evalúa la cantidad y calidad de las iniciativas desarrolladas y se ponderan las propuestas e incentivos y reconocimientos entre los integrantes de los equipos de trabajo, tomando en consideración la productividad, el rendimiento y las jornadas extendidas en función del objetivo. Esta “Milla Extra” otorgada en beneficio del logro de una meta de la institución es reconocida. Durante el año 2014 fueron reconocidos 346, mientras que desde el mes julio del año 2015 hasta junio del 2019 han sido reconocidos 1,899 colaboradores y colaboradoras en los distintos niveles jerárquicos del Programa. Evidencia: Copia Programa de Incentivos y Reconocimientos; Matriz de empleados reconocidos; Indicador de personal reconocido Desde PROSOLI se han planificado e implementado políticas que gestionan las relaciones de trabajo entre los servidores públicos y la institución. Partiendo de las disposiciones establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales, así como el Código de Ética de la institución, la Dirección Interinstitucional de RR.HH. y DO cuenta con una estructura que le permite gestionar y controlar los dilemas éticos y los conflictos de interés que se presentan en la organización, así como la prevención de los mismos.	
--	---	--

	Prosoli descansa las acciones correctivas y preventivas en el área de Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, que gestiona la resolución alternativa de conflictos partiendo de los reportes de las áreas ante la ocurrencia de hechos que requieran su intervención correctiva o preventiva. La organización registra los casos sometidos a procedimientos disciplinarios y comportamientos no éticos en el Indicador de Relaciones Laborales, el cual es remitido a la Comisión de Ética institucional y al MAP, trimestralmente. A la fecha se han sometido 185 casos para la resolución de conflictos del programa. Prosoli, en el ejercicio de la potestad disciplinaria que le asiste, aplica el principio de corresponsabilidad social que debe primar en el desempeño de los servidores públicos, sujetándose a acciones de control como el Régimen Ético y Disciplinario, para normar la conducta de los empleados de la institución. Prosoli estimula el comportamiento ético y la disciplina en sus empleados y equipos a partir de orientaciones basadas en principios y valores que sirven de referente a los servidores públicos, así como entre los clientes ciudadanos, poniendo especial cuidado en el fortalecimiento de la moral institucional y pública, lo que le ha merecido ganar confianza y credibilidad en su gestión. Evidencia: Indicadores de gestión de relaciones laborales; Matriz de casos sometidos;	
--	---	--

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Inspirado en los principios y valores en los que se fundamenta su gestión, Prosoli incentiva el compromiso social en grupos de interés, el trabajo en equipo y la solidaridad. En ese sentido, estimula el trabajo voluntario de sus colaboradores y la asistencia social voluntaria, a partir de la aplicación de la Ley No. 61-13 del Voluntariado. Promueve y coordina actividades relacionadas con la responsabilidad social, un equipo de 9 mil voluntarios del equipo de Jóvenes Líderes desarrolla actividades de promoción y acompañamiento sociocultural en las comunidades. La tarea voluntaria de Prosoli se expande hasta la encomiable labor que realizan 14,600 Enlaces y Supervisores Voluntarios en los que se apoya el Programa para implementar sus estrategias de desarrollo social. Para incentivar el trabajo voluntario, Prosoli promueve y coordina actividades relacionadas con la responsabilidad social, a través de un equipo denominado “Voluntarios por el Progreso”, que desarrolla actividades de asistencia social que benefician a las poblaciones más vulnerables, entre las que se encuentran los adultos mayores que viven en los Centros de Atención, así como niños, niñas y adolescentes que residen en Hogares de Paso. El voluntariado de Prosoli planifica acciones puntuales de asistencia social, llevándoles mensualmente iniciativas culturales, de entretenimiento, cuidado personal, y entregando alimentos de primera necesidad, donados por los empleados.	
---	---	--

	Los colaboradores voluntarios del programa han realizado las siguientes actividades: Fue realizada una visita al Orfanato de Aldeas Infantiles SOS, en dicha visita participaron 25 empleados. En mayo fue realizada una visita de solidaridad a los niños y niñas del área de Reumatología Infantil del Hospital Robert Reid Cabral, con la participación de 17 empleados. Evidencias: Fotos de colaboradores del Voluntariado visitando Hogares de Ancianos; Cronograma de actividades del Voluntariado; Matriz de visitas a Hogares de Ancianos; Foto del ganador de la rifa; Fotos del voluntariado entregando ayuda a colaboradores;	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La naturaleza del programa Progresando con Solidaridad incide directamente en la conciencia social dado que impacta de manera significativa en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos clientes, especialmente de las familias beneficiarias que viven en situación de pobreza. En ese sentido, promueve una cultura de cooperación mutua que involucra a toda la sociedad, con énfasis en las instituciones y organizaciones que constituyen aliados	

	estratégicos para la consecución de tan nobles objetivos Los clientes ciudadanos mantienen la convicción de que Prosoli es una estrategia para mejorar la calidad de vida de sus familias dado que el mismo ofrece un paquete de protección social integral que permite incrementar el capital humano, económico y social de las familias que viven en condición de pobreza. Las estadísticas de solicitudes de inclusión por demanda de los ciudadanos clientes indican que fueron tramitadas 54,279 solicitudes de inclusión, de las cuales 32,686 fueron para reevaluación de variables que permiten la entrada a Progresando con Solidaridad. Las apariciones de los proyectos y acciones del Programa en los medios de comunicación ascienden a 240 exposiciones por mes con un 95.5% de opiniones favorables o neutras, lo que evidencia que existe una percepción favorable de los procesos, productos y servicios que ofrece Prosoli. Prosoli recibe invitaciones frecuentes para exponer sobre los proyectos e intervenciones que desarrolla en espacios de benchlearning de enfoque social, lo cual constituye una evidencia de que la sociedad acepta y valora de manera positiva los impactos del programa sobre los ciudadanos clientes sujetos de intervención por parte del Programa. Organismos internacionales como la CEPAL, valoran el impacto Progresando con Solidaridad en reducción de la pobreza en el país. El	
--	---	--

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Programa Mundial de Alimentos y la FAO valoran las intervenciones de Proso en materia de Nutrición y Seguridad Alimentaria, proyectos que gozan de su aprobación por el alto impacto que tienen en la reducción de la desnutrición crónica en la primera infancia, lo cual constituye un ejemplo a seguir para otros países de la región. Evidencias: Indicador Solicitud Inclusión en SIPS, Invitaciones recibidas por Proso para exponer sus intervenciones en Rusia, Panamá y Colombia.; notade prensa de CEPAL, sobre el impacto de Proso en la reducción de la pobreza en medios digitales http://hoy.com.do/cepal-valora-impacto-progresando-con-solidaridad-en-reduccion-de-la-pobreza/. Nota de prensa del PMA valora estrategia erradicación desnutrición infantil en medios digitales, link http://www.elnuevodiario.com.do/app/article.aspx?id=428530; Notade prensa “Científico social felicita ejecutorias Progresando con Solidaridad” http://elnacional.com.do/cientifico-social-felicita-ejecutorias-progresando-con-solidaridad/ La reputación de la organización sobre la contribución de la misma a la sociedad es medida a través de comentarios, pronunciamientos y reconocimientos públicos que los diferentes actores sociales realizan sobre la misma. Organizaciones Sociales como Programas Mundial de Alimento (PMA) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) perciben que Progresando con Solidaridad contribuye a la sociedad dominicana mediante la reducción de la desnutrición en un	
---	---	--

	50%; así como en la reducción de la pobreza global del país. Los observatorios y monitoreo de los proyectos sociales indican opiniones favorables sobre el programa, además, las mediciones de impacto reflejan una contribución al desarrollo sostenible de las familias beneficiarias y la sociedad dominicana. Otro indicador que la organización utiliza para medir la percepción de la reputación en cuanto a las contribuciones a la sociedad en sentido general, son los 70 convenios suscritos entre la máxima autoridad de Prosoli e igual número de instituciones públicas, de la sociedad civil, empresas privadas y otros. De igual forma, el portal de transparencia ha sido evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con una puntuación de 100%. Los datos muestran que la institución es reconocida por su ejercicio transparente y ético. La institución goza de una buena reputación basada en el trabajo responsable, íntegro y transparente que realiza, recibiendo reconocimientos de instituciones públicas nacionales e internacionales que reconocen y resaltan los resultados exhibidos por el Programa. En tanto, por la gestión administrativa de Prosoli se sustenta en una inversión ética basada en el cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y apegado a la moral social, lo	
--	--	--

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.).	que fomenta el compromiso de sus empleados hacia el bienestar de la institución y el deseo de permanecer en ella. Evidencias: Medios de Prensa donde aparecen comentarios del Programa; Reconocimiento de FAO-PMA; Informe de evaluación del portal de Transparencia. Maestro de Convenios. Informe de Medios de la Dirección de Comunicaciones. Progresando con Solidaridad es el principal programa de protección social en la República Dominicana. En ese contexto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) valora el impacto de Prosoli como instrumento de desarrollo que contribuye a sacar de la pobreza y vulnerabilidad a miles de personas en el país, contribuyendo con el desarrollo económico y social. La sociedad percibe que la organización promueve y dinamiza la economía local, a través de las transferencias de efectivo que realiza a los ciudadanos clientes las cuales ascienden a RD\$ 14,000 millones de pesos por año. Estos recursos son depositados de manera sistemática en las cuentas bancarias de los beneficiarios, finalmente consumidos mediante transacción con la tarjeta Solidaridad en los 5,535 colmados y demás establecimientos proveedores de la Red de Abasto Social, en las diferentes comunidades. Prosoli además vincula a las familias beneficiarias que se capacitan a las acciones de emprendimiento, sirve de puente entre los miembros de las familias capacitados y los bancos que otorgan microcrédito, y las acompaña en el proceso de producción y comercialización,	
--	---	--

4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	impactando de manera positiva en las economías individuales de las familias beneficiarias y de la comunidad. Importantes Universidades como la Universidad de Salamanca y la Universidad Autónoma de Santo Domingo indican que la organización ha logrado impactar positivamente en la economía de las familias que interviene mediante el incremento y fortalecimiento de sus capacidades y competencias técnicas. Evidencias: Nota de prensa de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), http://hoy.com.do/cepal-valora-impacto-progresando-con-solidaridad-en-reduccion-de-la-pobreza/, Fotografía o video de familias que tienen emprendimientos. Nóminas de beneficiarios remitidos a ADESS y Reporte Casoba de SIGEF con la ejecución transferencias. Informe de sistematización sobre la estrategia “Capacitando para el Progreso”. Informe de sistematización de la estrategia Progresando con Solidaridad. La institución mide la percepción del enfoque del enfoque hacia cuestiones medioambientales. La encuesta del monitoreo aplicado a finales del 2017 indican que gracias a la intervención orientadora de Prosoli el 83.4% manifiesta que gracias a Prosoli vive en un entorno libre de basura. Los Directivos y talentos humanos de la organización participan de manera consciente y proactiva en la gestión de una institución socialmente responsable más allá de las leyes,	No hemos Identificado y priorizar las fuentes de consumo de energía y gestionar la reconversión tecnológica para un consumo eficiente. capacitar al personal sobre consumo eficiente y ahorro de energía eléctrica Iniciar la recopilación de acciones para determinar el inventario de GEI y definir planes de compensación de emisiones de CO2
--	---	---

	planes y objetivos estratégicos inherentes a su naturaleza. En este sentido, la institución ha desarrollado acciones orientadas hacia la protección del medio ambiente por lo que ha firmado acuerdos con ese Ministerio para disminuir el impacto de la deforestación y dirige sus procesos y proyectos hacia una inversión ética, que disminuya la huella ecológica. Entre las acciones que realiza el Programa está la siembra de 363,733 árboles frutales y ornamentales distribuidos y sembrados por las familias en coordinación con los colaboradores y el personal voluntario en las distintas comunidades. En este contexto 10,396 Familias capacitadas en la conservación del medio ambiente a través de charlas de Alfabetización Ecológica con el tema “Importancia de la Reforestación y la Producción Hortícola”, con la finalidad de sensibilizar a las familias en cuanto a la protección de los recursos naturales Asimismo, ha determinado en su programa de acompañamiento socio familiar el componente de Habitabilidad Protección del Medio Ambiente, a través del cual orienta a las familias para que habiten en viviendas dignas y siembren hortalizas para su adecuada nutrición y alimentación, a la vez que contribuyen con las condiciones del suelo, mejorándolo de la erosión. Igualmente, busca que las familias se incorporen a las labores de protección del medio ambiente y aprendan a cuidarlo a partir de su formación continua en técnicas para siembra de huertos	
--	---	--

familiares y siembra de árboles que contribuyan con el entorno. Al mes de junio de 2019 el programa ha integrado a 123,866 adolescentes y jóvenes en iniciativas de protección medioambiental, que incluye limpieza de costas, jornadas de reforestación y reciclaje.

Por otra parte, el programa evita de manera indirecta la tala de árboles mediante la reducción del uso del carbón a través del subsidio social Bonogas-hogar que a junio 2019, se entregó a 926,580 familias, claramente esto es una acción puntual que ayuda a preservar el medio ambiente y los recursos naturales.

Al interior de la institución se ha formado a los colaboradores en gestión medioambiental bajo la Norma ISO-14000-2008 (Estándar internacional de Gestión Ambiental), a los fines de concienciar y aplicar mecanismo para la reducción de daños al medioambiente. A la fecha han sido capacitados 78 colaboradores entre los que se destaca la participación del staff completo de directivos del programa.

Progresando con Solidaridad motiva entre los miembros de la institución la cultura de paperless, para reducir el consumo de papel la que impacta positivamente en la disminución de la tala de árboles y en consecuencia de la deforestación.

Se respetan las responsabilidades compartidas suscritas con el Ministerio de Medioambiente en lo referente al ahorro de energía, de los recursos naturales como el agua, y la contratación de bienes y servicios con proveedores que respeten el medioambiente.

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.).	Evidencias: Informe de estudio por muestreo para monitorear el desarrollo y el impacto del programa progresando con solidaridad en las comunidades de intervención: Convenio PROSOLI-Ministerio de Medio Ambiente, Fotografías e Informes de la jornada de limpieza de costas, Comunicación de la Directora General motivando a la reducción de Energía; Fotografía de jornada para la siembra de árboles; Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS). Progresando con Solidaridad ha desarrollado sosteniblemente proyectos viables amparados en actividades sociales y humanas que reconcilian los aspectos económicos, sociales, y ambientales amparado en la administración eficiente y eficaz de los recursos, a la vez que planifica de manera cuidadosa y racional sus intervenciones en las comunidades para la mejora de la población y comprometiéndoles, a través de las corresponsabilidades, a la mejora continua de su calidad de vida. Su accionar y en el reconocimiento de las comunidades donde ofrece sus productos o servicios le ha catalogado como institución del Estado con una gestión sostenible que promueve el fortalecimiento de capacidades por medio de la prevención y capacitación de las familias beneficiarias y la sociedad en general. En el ámbito internacional, la sostenibilidad de Prosoli se fundamenta en los programas de transferencias condicionadas, que son las estrategias aprobadas por los gobiernos y los organismos internacionales para la lucha contra	
--	--	--

	la pobreza y con un convenio de préstamos por cuatro años, aprobado hasta el 2016 por el Banco Interamericano de Desarrollo para su ejecución y expansión. La institución, dentro de la rendición de cuentas y la evaluación intermedia y posterior de los procesos organizativos, justifica plenamente como requisito fundamental de una buena gestión la medición efectos/impactos de los procesos de inversión ética y/o socialmente responsables. Prosoli es un ente de cohesión social que desarrolla acciones sostenibles a nivel local, regional e internacional. La evaluación del impacto de sus productos o servicios determina si la planeación institucional produjo los resultados esperados y sus efectos en la población. Prosoli posee una alianza estratégica con la ADESS para que los comercios adheridos a la RAS sean seguidos y monitoreados para asegurar servicios de calidad a los grupos de interés. En ese orden, la institución asume políticas para que las familias beneficiarias con subsidios sociales adquieran productos o servicios a precios justos a través de los 5,535 comercios afiliados a la Red de Abastecimiento Social. Estos comercios se encuentran distribuidos por todas las provincias de la geografía nacional y son seguidos y monitoreados mediante indicadores de gestión que permiten asegurar servicios de calidad a las familias, así como que aprendan a demandar sus derechos como consumidores y a la vez obtengan productos y servicios a precios	
--	---	--

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.	justo, en adición ha contraído una alianza con el organismo de protección al consumidor para salvaguardar los derechos al consumo de las familias beneficiarias. En la relación comercio-usuario se le entregan directrices a los comercios para la prestación del servicio, así como una lista de productos de primera necesidad que pueden ser comprados por los tarjetahabientes, así como aquellos que no deben ser vendidos a los beneficiarios. Actualmente el programa se encuentra en el proceso de certificación en la norma G35: sobre Responsabilidad Social. Evidencia: Préstamo BID, Acuerdo de GCPS con el Instituto Nacional de Protección a los derechos del Consumidor (Pro Consumidor); Fotos de Bajantes instalados en los comercios. Progresando con Solidaridad promueve la participación democrática de calidad entre los ciudadanos y los grupos de interés, quienes participan en el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, cuyo objetivo es coadyuvar al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y sus instituciones adscritas en la formulación de sus planes y programas. Desde el año 2012 a la fecha se han realizado reuniones para consensuar ideas, planes y proyectos que fortalezcan las políticas de responsabilidad social y a la vez incluir buenas prácticas medioambientales a todos los grupos de interés.	
---	--	--

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,	Por otra parte, las familias beneficiarias participan a través de los mecanismos de monitoreo y seguimiento del Programa. Los monitoreos realizados a partir de los reportes comunitarios, no solo permiten conocer la participación de las familias, sino también de las instituciones aliadas en el desarrollo del Programa. De igual forma los datos obtenidos con la aplicación de los reportes comunitarios indican que un 94.0 de las familias entiende que los reportes comunitarios les permiten expresar su opinión sobre los servicios que ofrece el programa y otros servicios, 86% opina que sirven para identificar y resolver problemas y un 91.3% de las reuniones se sienta más valorizado. En términos generales el programa ha sido cede de varias actividades y eventos internacionales, foros, conferencias, charlas, pasantías, entre otras de diversos tipos que promueven la integración, local, regional, nacional e internacional en lo relativo al programa de protección social, gracias a las innovaciones incorporadas por Prosoli al modelos de transferencia monetarias este se convertido en referencia a nivel internacional. Evidencias: Conferencias o Encuentros, Pasantías, Charlas, foros internacionales; Resultados de las conferencias; Resultados de Encuestas; Evaluaciones de impactos. En lo que se refiere al tema de la accesibilidad y transparencia, Progresando con Solidaridad dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual responde a los	
--	---	--

permanencia en el servicio, etc.).	lineamientos de la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y tiene como objetivo convertir la información en una herramienta al servicio de la ciudadanía para garantizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas al libre acceso a la información pública. Prosoli también cuenta con un portal de transparencia, que es de libre acceso para los ciudadanos y ciudadanas. Fue creado en junio del 2013 bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y tiene como objetivo mantener actualizados los resultados sobre la ejecución presupuestaria, personal de la institución, beneficiarios de las transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados, proyectos y programas ejecutados, así como las operaciones. La institución desarrolla actividades orientadas hacia la transparencia en sus operaciones, desarrollando acciones para ejecutar y fortalecer la iniciativa de Gobierno Abierto de acuerdo a la Norma A3 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, entre las que se encuentran la apertura de datos al público a través del portal de la institución y al uso de redes sociales y de la plataforma de participación ciudadana. Desde su inicio, Prosoli cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones Públicas que tiene por objetivo asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley No. 340-06, y garantizar que los procedimientos de compras y	
---	--	--

	contrataciones se hagan apegados a las normativas vigentes. En la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental al cumplimiento de los estándares del Portal de Transparencia, la entidad obtuvo una calificación de 100%. En lo referente al comportamiento ético de la institución, las acciones tomadas se enmarcan dentro del cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados orientados hacia los ciudadanos clientes en relación con el comportamiento ético incluyen la creación de la Comisión de Ética Pública, conformada por los directivos de la institución y juramentada por la Vicepresidenta de la República y Coordinadora del Gabinete de Coordinación de las Políticas Sociales (GCPS), y por el director general de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). De igual forma, incluye la firma de un convenio de colaboración entre el GCPS y la DIGEIG con el objetivo de diseñar un Plan Básico de formación en Valores Humanos para el personal de Prosoy y la elaboración de un taller de ética dirigido a los funcionarios para lograr el fortalecimiento y desarrollo del programa de formación en ética y valores humanos del convenio.	
--	--	--

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.).	Evidencias: Comisión de ética, Fotos de Juramentación en ética; Informe del DIGEIG sobre la valoración; Portal de transparencia, listado de miembros del comité de compras y contrataciones Públicas. Prosoli tiene integrado dentro de su plan operativo objetivos y metas de carácter sociocultural que buscan el desarrollo humano integral de los miembros de las familias beneficiarias, el cual constituye en unas de las líneas de acción del programa, dentro de las cuales se desarrollan diferentes actividades del tipo lúdica, culturales, sociales, reforzamiento escolar, deporte, etc. -escritura, cineforum. Estos programas están dirigidos especialmente a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de las cuales la cantidad impactados fue la siguiente según el tipo de población. En el ámbito nacional la institución ha desarrollado conferencias y métodos de consultas que motivan a la participación de calidad de los beneficiarios tarjetahabientes en los procesos organizacionales tomando en consideración los aportes para la mejora continua de los procesos de la organización. Estos programas tienen una percepción positiva de la población, los datos de monitoreo de prensa indican que, de las opiniones emitidas en prensa, 95.5% es positiva o neutral, lo que refiere que las actividades desarrolladas por el Programa son bien percibidas por parte de la población. De	
--	---	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	igual forma los informes de monitoreo indican que, un 96.4% de las familias beneficiarias entiende que el Programa es bueno, muy bueno o excelente, estos datos reflejan la percepción positiva de la población sujeta a la intervención. En lo referente a las actividades de capacitación del personal, las evaluaciones de los cursos indican que un 98% de los participantes entiende que el contenido del curso es bueno, muy bueno o excelente, mientras que un 93.7% entiende que la organización de los cursos es buena, muy buena o excelente. Estos datos indican, además, que el 94.9% de los participantes en la capacitación entiende que el facilitador o facilitadora de los cursos es bueno, muy bueno o excelente. Por su parte, las instituciones aliadas, que desarrollan acciones conjuntamente con el Programa, otorgan una puntuación promedio de 4.3 de 5 puntos en la definición de los objetivos y estrategia de la alianza. Evidencias: Monitoreo de Prensa; Informe de monitoreo Prosoli. Informe de Sistematización de la Capacitación Operativa. Informe de monitoreo de aliados. Informe de percepción satisfacción Jornadas Sonrisa y Mirada Feliz; Informe entrega de tarjeta. La institución posee estrategia de medición que permiten cuantificar los temas relacionados con la aparición en los medios de comunicación del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales al cual pertenece Prosoli. Estos datos son recabados y analizados en pos de los tonos de aparición del Programa, y su accionar en beneficio de las familias en condiciones de pobreza en las comunidades.	
--	--	--

	En el procedimiento llevado a cabo para el monitoreo de las exposiciones son agrupadas por temas de referencia, asociándolas con las empresas que operan dentro del sector analizado y cada tema es agrupado bajo el esquema de clasificación que enumera las acciones provocadas por el GCPS y la Vicepresidencia, por terceros con impacto directo e indirecto. Los temas de referencia son cuantificados y analizados de forma nominal partiendo de las informaciones publicadas por los medios de comunicación que cubren la exposición monitoreada. Los resultados del observatorio o monitoreo de las exposiciones de prensa indican que la mayoría son positivas o neutras. Los datos indican que de un total de -un total de 1,117 exposiciones que hacen referencia GCPS, 1,032, 92.4% son favorables neutras. En el primer semestre del año 2015, los resultados de las apariciones indican las exposiciones que hacen referencia GCPS, positivas o favorables son de 95.5%. Evidencia: Informe de monitoreo en medios del GCPS.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con	Progresando con Solidaridad desarrolla acciones que conducen a la preservación y el buen uso de	

perfiles 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.).	los recursos. En ese sentido el Programa ha establecido un procedimiento para las solicitudes de viáticos y planificación de las actividades a fin de que se puedan realizar de manera conjuntas entre unidades administrativa y así hacer un uso más eficiente de los recursos. De igual forma, Prosofi ha establecido una política de pago de viáticos a sus colaboradores que se ajusta a la política establecida por el Ministerio de Administrativo de la Presidencia, logrando así un uso eficiente y transparente de los recursos asignados. En este sentido se destaca el procedimiento establecido para la entrega de combustible, el Programa ha establecido un procedimiento mediante el cual, todas las solicitudes tienen que ser aprobadas por el encargado de la unidad que hace la solicitud, además de contar con un control en las estaciones seleccionadas para la provisión del combustible. Mensualmente se envía a cada encargado un reporte con el consumo de la unidad que dirige. En cuanto a los proveedores de bienes y servicios, la institución se rige por la Ley de Compras y Contrataciones del Estado y se asegura que cada proveedor esté previamente registrado como Proveedor del Estado a fin de asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos por el Estado. El Programa cuenta con plan de mantenimiento de su parque vehicular para asegurar que los mismos se mantengan en óptimas condiciones, contribuyendo así a la disminución de la emisión de partículas nocivas al medio ambiente.	
---	---	--

	La organización cumple con las normas medio ambientales, para lo cual, antes de iniciar cualquier tipo de construcción solicita al Ministerio correspondiente los estudios de impacto medio ambiental. Además, el Programa desarrolla jornadas de orientación y concienian en las familias beneficiarias para el fomento de la habitabilidad del y protección del medio ambiente. En este sentido, los resultados obtenidos por el Programa son: • 123,866 jóvenes integrados en iniciativas de medioambiente, a través del proyecto "Juventud Verde". • 344,810 plantas de árboles frutales y ornamentales han sido distribuidas a familias orientadas en Escuelas de Familias. • 59,819 familias capacitadas e involucradas en la siembra de plantas de caoba. Evidencias: Minuta de reunión para reducción de gasto de viáticos; comunicación de la Dirección para la ejecución de la política; Pantalla programa de solicitud de combustible; Carta de Montalvo sobre tarifa de viáticos; Política de viáticos de Prosoli; Reporte POA; Solicitudes al Ministerio de Medio Ambiente para estudio de impacto medioambiental; Informe de estudio de impacto medioambiental realizado para Hemocentro	
--	--	--

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Progresando con Solidaridad establece relaciones formales con autoridades relevantes, rectoras de los sectores Salud, Educación, Capacitación Técnica, Inclusión entre otras que contribuyen al logro de los objetivos institucionales, dicho relacionamiento se realiza a diferentes estructuras: A nivel central: ✓ Participa activamente en el comité técnico intersectorial mediante el cual se relaciona con la Vicepresidenta de la República, los ministros de Salud, Educación, Hacienda y SENASA. Y forma parte del Comité Directivo Nacional de Lucha Contra el Trabajo Infantil. ✓ Cuenta con 73 convenios de gestión con igual número de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil. ✓ Coordina con 530 instituciones privadas, ONG, Universidades estrechamente vinculadas a las intervenciones de Progresando con Solidaridad mediante un convenio multisectorial denominado “Alianza Contra la Pobreza”. A nivel regional: ✓ Gestiona 9 comités técnicos regionales intersectoriales constituidos por las autoridades sectoriales regionales, Salud, Educación, SENASA, Agricultura, Ministerio de la Mujer, Ministerio de	
--	---	--

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Medio Ambiente, INFOTEP, SIUBEN y ADESS. A nivel local: ✓ Cuenta con 234 comisiones mixtas de trabajo, 129 comisiones mixtas de trabajo conformadas por Coordinadores de Zonas del Ministerio de Salud y Supervisores de Campo de Prosoli. 105 comisiones mixtas de trabajo en educación. ✓ 3,687 organizaciones comunitarias de base adscritas a la Alianza contra la Pobreza, con las que se han conformado 280 Comités de Apoyo a Progresando con Solidaridad. Evidencias:SIPS; resolución que crea el Comité Técnico Intersectorial, acta de conformación comisiones, minutas reuniones, fotos, correos. El monitoreo a la cobertura de prensa indica una alta cobertura las actividades desarrolladas por el programa, fueron cubiertas por 101 medios de comunicación en promedio, en el mes de abril 119 medios de comunicación cubrieron las actividades relacionadas con el programa y en el mes de junio lo hicieron 91. En total estos medios de comunicación, cubrieron 428 exposiciones de las actividades del programa. Para periodo enero - junio, el número de exposiciones fue de 240 exposiciones. De estas el 96.5% de tienen una opinión favorable o neutral.	
---	--	--

4. Apoyodestinado alas personasen situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Evidencias: informes de monitoreo de prensa de abril, mayo y junio 2015; informes de monitoreo de prensa enero - junio 2019. Progresando con Solidaridad es una institución creada para la implementación de políticas públicas orientadas a satisfacer la demanda de los servicios sociales de la población indigente y pobre del país exclusivamente. Los bienes y servicios son entregados con un enfoque de derecho, reconociendo que el objetivo de dichos bienes y servicios es dar cumplimiento al deber del Estado de proteger los más desfavorecidos y el derecho de los desfavorecidos a ser protegidos por el Estado. En ese sentido entrega las siguiente ayudas económicas: ✓ RD\$1,000 (RD\$12,000 por año) a 157,891 familias en pobreza extrema y RD\$ 825 mensuales (RD\$ 9,900 por año) a 648,459 familias pobres para asegurar el consumo mínimo de la Canasta Básica de Alimentos, a través de la transferencia “Comer es Primero”. ✓ RD\$300 bimestrales a 112,757 familias con estudiantes es el nivel básico para asegurar la permanencia asistencia y escolar de los más desfavorecidos. ✓ Entre RD\$ 400 y RD\$ 1,400 a 193,870 familias por cada estudiante que permanezca en el nivel medio. ✓ Entre RD\$4.44 y RD\$444 mensuales para que 457,717 familias desfavorecidas puedan pagar el consumo eléctrico.	
--	--	--

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	✓ RD\$ 228 mensuales a 926,580 familias desfavorecidas, para que adquieran gas licuado de petróleo para uso doméstico. La organización incluyó en las transferencias económicas a 1,235 familias con integrantes que padecen tuberculosis o VIH, con el objetivo de evitar que estos abandonen su tratamiento médico por falta de recursos económicos, y así puedan recuperar su salud. Evidencia: Nóminas transferidas a ADESS en junio 2019; Nota de prensa inclusión familias con Tuberculosis. http://coloquiodigital.com/nacionales/item/48558-vicepresidenta-incorpora-afectados-de-tuberculosis-a-progresando-con-solidaridad En la República Dominicana no existen grupos étnicos, sin embargo, el diseño de Progresando con Solidaridad aborda la inclusión como estrategia para asegurar la igualdad de oportunidades en grupos vulnerables y excluidos sociales a las intervenciones de protección y desarrollo humano. ✓ 130,171 miembros con discapacidad y Envejecientes integrados en iniciativas educativas y/o de inclusión. ✓ 1,233 personas con discapacidad han sido capacitadas y orientadas sobre derechos y participación de las personas con discapacidad	
---	---	--

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	✓ 3,458 personas con discapacidad o envejecientes han participado en talleres de reciclaje. ✓ 1,258 niños, niñas y adultos con autismo se han integrados a la educación formal, mediante las aulas inclusivas. Evidencias: Reporte POA; Fotos, listado de participantes, correos Progresando con Solidaridad contribuye al fortalecimiento de proyectos e iniciativas de desarrollo de otros países. Esto se puede evidenciar en la asesoría sobre acompañamiento familiar que Progresando con Solidaridad aporta a Honduras; así como la colaboración al Ministerio de Desarrollo Social de Panamá en la implementación de acciones para prevención y erradicación de trabajo infantil y sus peores formas. Por otro lado, la organización con el involucramiento de colaboradores que manifiesta voluntad, organiza y realiza actividades filantrópicas. Se realizan visitas al Orfanato de Aldeas Infantiles SOS, en dicha visita participaron 25 empleados. Fue realizada una visita de solidaridad a los niños y niñas del área de Reumatología Infantil del Hospital Robert Reid Cabral, con la participación de 17 empleados. Prosoli contribuye además la Plataforma Beijing, iniciativa de la organización internacional ONU - Mujer con el objetivo de sensibilizar a la población de Prosoli sobre los derechos de la	
--	--	--

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/ clientes, otros grupos de interés y empleados).	mujer. En ese sentido y se han capacitado 668 personas bajo este proyecto. Evidencias: Intercambio de correos y agenda misión y borrador de acuerdo entre MIDES Panamá y Prosoli. Fotos visitas de empleados a Visita al Orfanato Aldeas Infantiles SOS, Robert Reid Cabral. La organización aspira a que las familias beneficiarias tengan mayor formación en valores humanos, comportamiento cívico, y convivencia social para contribuir a la construcción de una cultura de paz. En ese sentido se tienen aportes importantes, entre los que se pueden destacar: ✓ 207,088 niños, niñas y adolescentes con participación en grupos Artísticos, Recreativos, Deportivos y Culturales. ✓ 23,949 miembros de familias beneficiarias trabajando como Agentes de Paz, multiplicadores para la promoción de la paz y el respeto a la mujer. ✓ Desarrollo de la campaña de educación vial de formación en valores humanos y ciudadanos titulada “Bien porti”, con la integración de 100 voluntarios que han impactado a más de 4,995 jóvenes en Santo Domingo, San Juan, Barahona, La Vega, Espaillat, Higuey, Santiago, Puerto Plata. Evidencias: Fotos; Material didáctico; Módulo de Seguimiento en SIPS.	
--	---	--

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).	La institución organizó foros internacionales y nacionales: • Foro Internacional de Protección Social en la República Dominicana, con especialistas del Banco Mundial, PNUD y otros organismos. • Foro de Socialización y Transferencia de Conocimientos “Experiencias y Vivencias de Logros del Voluntariado”. Prosoli también fue anfitrión organizador del “Primer Diálogo Regional sobre Pérdidas y Desperdicios de Alimentos” en coordinación con la FAO. En el último fueron organizadas dos (2) conferencias abiertas, siendo estas: i) conferencia “A una voz contra la violencia hacia las mujeres” y ii) conferencia “Líderes Solidarios para el progreso”. Evidencias: Nota de prensa del Foro UASD;. Invitación y agendas de eventos internacionales en los que participó Prosoli. Notas de prensa foro “Participación Ciudadana y Coordinación Interinstitucional en el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales” y “Políticas Públicas y Protección Social” en coordinación con la facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y el Banco Interamericano (BID).	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	Progresando con Solidaridad desarrolla programa de prevención en salud tanto para los miembros de los hogares beneficiarios como	

(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).	para los servidores de la institución. En este sentido para el equipo de colaboradores Prosoli dispone de un dispensario médico en el cual ofrece servicios a los colaboradores del mismo. En el consultorio médico se ofrecen los servicios de: medicina general, ginecología, urología, cardiología y nutrición y alimentación sana. Prosoli implementa acciones para prevención de la salud de los beneficiarios usuarios a través de los operativos odontológicos y oftalmológicos “Sonrisa Feliz” y “Mirada Feliz” se llevan a cabo en las diferentes comunidades, a la fecha se cuenta con los resultados siguientes: 1) 89,001 miembros de familias beneficiarias recibieron chequeos oftalmológicos, a través de Mirada Feliz. 2) 58,328 personas recibieron chequeos odontológicos, a través de Sonrisa Feliz. De igual forma se desarrollan acciones de orientación a las familias sobre la prevención en salud y enfermedades catastróficas a través de las Escuelas de Familias del Programa. En sentido el Programa ha logrado orientar: ✓ 649,373 familias orientadas en la prevención del cáncer de mama a través de las Escuelas de Familias del Programa ✓ 664,738 mujeres orientadas sobre la prevención de cáncer cérvico uterino a través de la escuela de familias de Prosoli.	
---	--	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe desostenibilidad).	✓ 4,371 embarazadas orientadas sobre alimentación sana y nutrición a través de charlas que promueven la lactancia materna. ✓ 635,625 familias prevenidas en prevención de Dengue, Leptospirosis, Chikungunya y Cólera. ✓ 668, 897 familias orientadas en la prevención de enfermedades crónicas prevenibles. ✓ 595,422 familias orientadas en la prevención del trabajo infantil, sobre todo en las peores formas. ✓ 687,948 familias orientadas en la prevención de la Tuberculosis. Evidencias: Reporte de consultas; Reportes Mirada y Sonrisa Feliz; Informe de rendición de cuentas 2018; Informe de Unidad de Salud Ocupacional Prosoli como ente enteramente social encamina sus esfuerzos y sus operaciones para mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad por ello las mediciones de impacto que se realizan el programa miden puntualmente el logro de estos objetivos de estas mediciones podemos citar: La encuesta de resultados aplicada a final de año que muestra que aquellos hogares que reciben acompañamiento tiene un mayor desempeño que aquellos que no lo tienen. En los resultados podemos observar que los hogares beneficiarios 73.4% de los niños y niñas tienen su esquema de vacunación completo.	No hemos Integrado los informes de Responsabilidad Social a través del Standard GRI para medir los indicadores de sostenibilidad. No se realizó el informe de monitoreo de medios.
---	---	--

	De igual manera los datos indican que los miembros de los hogares beneficiarios son más dados a mantener las consultas médicas al día, se verifica un efecto similar en tener el esquema de consultas al día, en los hogares beneficiarios este indicador es de 70.3% y los hogares elegibles es de 54.9%; Las adolescentes integrantes de familias beneficiarias de Prosoli están menos propensas a tener un embarazo a destiempo, los datos muestran que en los hogares beneficiarios 9% dice haber estado embarazada alguna vez, mientras que en los elegibles este porcentaje llega a 24%. En el componente educación en básica los alumnos miembros de los hogares beneficiarios, la tasa de deserción es de solo 0.8%, mientras que la tasa general de deserción es 2.6%; se observa además en los estudiantes de secundaria que reciben el BEEP, en estos, la tasa de deserción es de 1.9% y la tasa general de deserción en este nivel es de 5.7%. El cuidado al medio ambiente se observa también un impacto positivo de las familias beneficiarias las cuales presentan niveles menores que los no beneficiarios en la quema de basura (Beneficiarios: 16.4% - No Beneficiarios: 34.8%). El subsidio de Bonogas juega un papel protagónico en la diferencia en el combustible utilizado para cocinar (Beneficiarios: 91% - No beneficiarios 74.7%); el grupo control utiliza el carbón o leña como combustible para cocinar	
--	--	--

	frente a los beneficiarios (Beneficiarios: 7.7% - No Beneficiarios 22.8%).	
--	--	--

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El Programa Progresando con Solidaridad ha obtenido desde su génesis resultados satisfactorios en su accionar. Los objetivos y metas establecidos en la planificación han sido cumplidos en más de un 87%, para el año 2018. Algunos de los indicadores que evidencian el éxito en los resultados son: 1) En el periodo 2017-2020 han sido incorporadas 62,539 nuevas familias representando esto un 62% de la meta propuesta de integrar en este periodo a 100,000 familias en pobreza extrema y moderada. 2) En el periodo escolar 2017 - 2018 se incorporaron a las aulas 495,595 niños, niñas y adolescentes del Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE) y el BEEP. Al verificar su asistencia a los centros educativos se determinó que un 99.4% de ellos tuvieron una asistencia de más de un 80.0%. 3) Durante el año 2019, un total de 806,350 familias beneficiarias recibieron la transferencia	

	condicionadas Comer es Primero. Para ello se realizaron seis procesos de verificación de cumplimiento de las corresponsabilidades en salud y cinco procesos de verificación del cumplimiento de corresponsabilidades en educación, de acuerdo a los estándares y criterios establecidos en el Manual Operativo del Programa. En lo referente a los resultados de la estrategia de acompañamiento socio-educativo familiar, los datos indican que el Programa cumple con las metas establecidas en este renglón, de esta forma se evidencian los siguientes resultados: 1) El acompañamiento socio familiar se realiza a partir del trabajo de una red de voluntarios y en ese sentido el Programa ha logrado conformar una red de voluntarios de 15,000 que realizan su trabajo a nivel nacional. 2) Un total de 621,208 familias beneficiarias han sido acompañadas en su proceso de desarrollo a través de las visitas domiciliarias, lo que representa un 84.7% de las familias beneficiarias. 3) El 79.0% de las familias están participando en las Escuelas de familias desarrolladas por el Programa. Estas participaciones permiten a las familias empoderarse sobre los temas de interés que afectan a las respectivas comunidades, entre los temas tratados en las Escuelas de Familias se encuentran: La prevención de: enfermedades de la cavidad oral, depresión y demencia, abuso infantil y violencia intrafamiliar, infecciones de transmisión sexual, embarazo en la adolescencia,	
--	--	--

enfermedades tropicales (dengue, leptospirosis, cólera), anemia falciforme, obesidad y nutrición sana, cáncer de mama, próstata y cérvico uterino, enfermedades crónicas no transmisibles (diabetes, enfermedades cardiovasculares, hipertensión y cáncer).

4) 645,098 egresados de las familias beneficiarias en cursos de formación técnico- vocacional a través de los 46 Centros de Capacitación y de Producción del Programa; los 101 Centros Tecnológicos Comunitarios, Instituciones aliadas para la Capacitación como el INFOTEP, las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas, centros comunitarios y otras entidades.

El programa ha inaugurado tres (3) nuevos CCPP al año 2019: La Nueva Barquita, Neyba y Juan Santiago.

6) De las familias capacitadas, 96,765 han desarrollado alguna acción para mejorar sus ingresos. De estas familias 36,771 han conseguido un empleo, 43,835 han iniciado un negocio.

En cuanto a la calidad y fidelidad de los outputs, la institución aplica mediciones sistemáticas para asegurar que los entregables están llegando a la población que cumple con las condicionalidades en tiempo y forma. Los datos de las mediciones de calidad indican que durante el periodo enero- mayo 2019, el 99% de las familias sujetas a verificación de corresponsabilidades en salud fueron verificadas.

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Por otro lado, en el año 2019, en el componente educación, fue verificado el 98.0% de los hogares sujetos a estas corresponsabilidades. Evidencias: Rendición de Cuentas 2018. Reporte de Seguimiento Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS-POA); Informe de monitoreo de resultado 2017. Sistema de Metas Gubernamentales (SIGOB). Nómina pagada por ADESS El Banco Interamericano de Desarrollo aplicó una medición para determinar el impacto que ha tenido Progresando con Solidaridad sobre la línea de la pobreza extrema, pobreza moderada y la desigualdad. Los resultados de dicha evaluación muestran que las transferencias focalizadas han tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza y desigualdad. En efecto, en el 2014, la tasa de pobreza hubiera sido 2.3 puntos porcentuales (6%) más alta en la ausencia de las transferencias focalizadas, de Progresando con Solidaridad, tomadas en su conjunto. La tasa de indigencia, por otro lado, hubiera sido 1.9 puntos porcentuales (24%) más alta. Los efectos en la desigualdad son similares. En el 2014, el índice de Gini hubiera sido un punto más alto en la ausencia de los programas focalizados. Según Banco Mundial, en la Evaluación del Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS) del 2004 al 2014, Progresando con Solidaridad tiene un nivel de cobertura nacional alcanzado en Comer es Primero para el año	
---	---	--

	2013 de un 89%, lo cual implica un nivel superior al 50% esperado por el estudio. Además, las otras transferencias Bono-luz, Bono-gas y el Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE) también alcanzaron un nivel de cobertura aceptable o por encima de lo aceptable con 56%, 90% y 69% respectivamente. Por otro lado, la organización trabaja en una evaluación de impacto tipo experimental, en coordinación con la Universidad de California Berkeley. Progresando con Solidaridad con el desarrollo de las acciones de acompañamiento socio familiar, ha impactado en el proceso de desarrollo de las familias acompañadas. La encuesta de resultados aplicada a final de año a una muestra de hogares beneficiarios y otra muestra de hogares no beneficiarios indican que aquellos hogares que reciben acompañamiento tienen un mayor desempeño que aquellos que no lo tienen. Los datos muestran que en los hogares beneficiarios 73.4% de los niños y niñas tienen su esquema de vacunación completo, mientras que en los elegibles este porcentaje es de 57.8%. De igual manera los datos indican que los miembros de los hogares beneficiarios son más dados a mantener las consultas médicas al día, se verifica un efecto similar en tener el esquema de consultas al día, en los hogares beneficiarios este indicador es de 70.3% y en los hogares elegibles es de 54.9%; Las adolescentes integrantes de familias beneficiarias de Prosolí están menos propensas a	
--	--	--

	tener un embarazo a destiempo, los datos muestran que en los hogares beneficiarios 9% dice haber estado embarazada alguna vez, mientras que en los elegibles este porcentaje llega a 24%. En el componente educación los datos muestran que escolares beneficiarios del Incentivo a la Asistencia Escolar de básica presentan menores niveles de deserción que la población general, así, en los alumnos miembros de los hogares beneficiarios, la tasa de deserción es de solo 0.8%, mientras que la tasa general de deserción es 2.6%; un escenario similar se observa en los estudiantes de secundaria que reciben el BEEP, en estos, la tasa de deserción es de 1.9% y la tasa general de deserción en este nivel es de 5.7%. La propensión a capacitarse es mayor en los miembros de familias beneficiarias 24.9% dijo haber recibido algún curso de capacitación, mientras que en los hogares no beneficiarios, 13.5% dice haber recibido por lo menos un curso, es decir que existe un efecto de +11.4% en el porcentaje de personas capacitadas. El cuidado al medio ambiente es un tópico de alta importancia para Prosoli donde se observa también un impacto positivo de las familias beneficiarias las cuales presentan niveles menores que los no beneficiarios en la quema de basura (Beneficiarios: 16.4% - No Beneficiarios: 34.8%). El subsidio de Bonogas juega un papel protagónico en la diferencia en el combustible utilizado para cocinar (Beneficiarios: 91% - No beneficiarios 74.7%); el grupo control utiliza el carbón o leña como combustible para cocinar	
--	---	--

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	frente a los beneficiarios (Beneficiarios: 7.7% - No Beneficiarios 22.8%). Evidencias: Informe de Monitoreo de Resultados Prosoli, Presupuesto 2018, Ejecución presupuestaria, Matriz Costo-Beneficio. Informe del BID, desempeño de la protección social no contributiva en la República Dominicana, 2005-2015. Documento de Proyecto Evaluación de Impacto de Berkeley y Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS). Progresando con Solidaridad ha sido certificado por la Norma ISO 9001-2015 y como tal ha establecido y enunciado una serie de indicadores de gestión que miden el cumplimiento de los diferentes estándares y normativas nacionales e internacionales a los cuales se acoge el programa. En términos de la normativa legal el país no dispone de una ley específica que regule las operaciones de Prosoli, pero de forma voluntaria el programa ha adoptado la normativa ISO-9001 en su versión 2015 que establece una serie de estándares internacionales que certifican las operaciones de la institución y por la cual ha sido certificado y recertificado en varias ocasiones. Progresando con Solidaridad asumió el compromiso ante los organismos internacionales de financiamiento de asegurar por lo menos el 85% de las familias beneficiarias con verificación de corresponsabilidad. Los datos de los procesos internos indican que en el período noviembre-diciembre 2015, el 98.6% de las familias sujetas a verificación de corresponsabilidad salud fueron verificadas,	
--	---	--

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	mientras que para el periodo de enero-febrero del 2016 este porcentaje fue de 99.7% y para marzo-abril del mismo año el porcentaje de familias verificadas en el componente de salud fue de 99.8%. Por otro lado en el componente educación fueverificado el 97.0% delos hogares sujetos a esta corresponsabilidad. Los datos arrojados porla consultora externaen la Auditoría Recurrente realizada alPrograma por el bancoInteramericano indica que el índice de Cumplimiento y Verificación de Corresponsabilidades (ICVC) en el campo fue de un 98%, mientras que en el SIPs este porcentaje fue de 94.0%, dicho porcentaje seencuentrapor encima del estándar exigido al Programa. Evidencias: Informe final AuditoríaRecurrente; Informe Sistema de Gestión de la Calidad “Revisión por la Dirección”; Certificación ISO-9001-2015. El Programa Progresando con Solidaridad dentro del marco sinérgico y de acuerdos dispone de Comisiones Mixtas de Trabajo con los Ministerios de Salud y Educación, las cuales son conformadas con personal de Prosoli y directivos locales de los Ministerios de Salud y Educación (según Distritos Escolares y Zonas de Salud) para fortalecer la coordinación intersectorial que permite viabilizar la verificación del cumplimiento de las corresponsabilidades de educación y salud de los hogares beneficiarios del Programa en las escuelas y centros de atención primaria de salud. Comités Técnicos Regionales Intersectoriales (CTRIS)	
--	---	--

	Prosoli tiene conformados 10 CTRIS, los cuales están integrados por los directivos Regionales del Programay delas instituciones vinculadas al mismo para la prestación de los servicios que reciben los hogares beneficiarios. Estas son: Sistema Único de Beneficiarios, Administradora deSubsidios Sociales, Seguro Nacional de Salud, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Ministerio de Agricultura, Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), Ministerio de Agricultura y Ministerio de la Mujer. La Institución ha desarrollado una política de incorporar a la organización a los grupos de interés, los principales resultados en la gestión de la implicaciónson: • La reactivación del Consejo Consultivo de la Sociedad. • La incorporación de 3,624 organizaciones comunitarias y de la sociedad civil en la Alianza contra la Pobreza, que sirven de veedoras sociales de los procesos desarrollados por el Programa mediante • El establecimiento de 162 Comisiones Mixtas para el desarrollo de acciones conjuntas en el componente Salud y 105 Comisiones Mixtas para el desarrollo de acciones conjuntas en el componente de Educación. Prosoli ha establecido los mecanismos para gestionar el cumplimiento y/o seguimiento de los objetivosplanteados en los convenios activos	
--	---	--

5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	con instituciones, ministerios, empresas o partes involucradas. Todo convenio activo debe contar con registros del seguimiento mensual a la ejecución de las acciones incluidas en las Plantillas de Trabajo. Actualmente los 73 convenios firmados poseen planes de trabajo operativizados. Evidencias: Informe de avances de convenios PROSOLI Diciembre 2018, Base de Datos de Convenios, Convenio y Plan de Trabajo de Alianza contra la Pobreza. Constitución de Comisión Técnica, constitución de grupos de apoyo. El Banco Interamericano de Desarrollo aplicó una medición para determinar el impacto que ha tenido Progresando con Solidaridad sobre la línea de la pobreza extrema, pobreza moderada y la desigualdad. Los resultados de dicha evaluación muestran que las transferencias focalizadas han tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza y desigualdad. En efecto, en el 2014, la tasa de pobreza hubiera sido 2.3 puntos porcentuales (6%) más alta en la ausencia de las transferencias focalizadas, de Progresando con Solidaridad, tomadas en su conjunto. La tasa de indigencia, por otro lado, hubiera sido 1.9 puntos porcentuales (24%) más alta. Los efectos en la desigualdad son similares. En el 2014, el índice de Gini hubiera sido un punto más alto en la ausencia de los programas focalizados.	
---	--	--

	Según Banco Mundial, en la Evaluación del Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS) del 2004 al 2014, Progresando con Solidaridad tiene un nivel de cobertura nacional alcanzado en Comer es Primero para el año 2013 de un 89%, lo cual implica un nivel superior al 50% esperado por el estudio. Además, las otras transferencias Bono-luz, Bono-gas y el Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE) también alcanzaron un nivel de cobertura aceptable o por encima de lo aceptable con 56%, 90% y 69% respectivamente. Por otro lado, la organización trabaja en la línea final de la evaluación de impacto tipo experimental, en coordinación con la Universidad de California Berkeley. A la fecha han sido seleccionados y asignados los grupos de tratamiento y control, los cuales están en proceso de exposición, a mediados del año 2017 será levantada una línea media de medición para observar los cambios en comparación con la línea de base. Los datos arrojados por la consultora externa en la Auditoría Recurrente realizada al Programa por el Banco Interamericano indica que el índice de Cumplimiento y Verificación de Corresponsabilidades (ICVC) en el campo fue de un 98%, mientras que en el SIPS este porcentaje fue de 94.0%, dicho porcentaje se encuentra por encima del estándar exigido al Programa.	
--	---	--

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Evidencias: Informe del BID, desempeño de la protección social no contributiva en la República Dominicana, 2005-2015. Documento de Proyecto Evaluación de Impacto de Berkeley y Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS). Informe Auditoría Externa BID. El Programa Progresando con Solidaridad efectúa anualmente una jornada de comparaciones con otras instituciones, en las cuales se comparten tópicos de tecnologías de la información, calidad, operaciones y planificación. En el primer trimestre del año 2015 se realizaron visitas y reuniones de benchmarking con las instituciones SENASA, JAT, ADESS y SIUBEN. Los resultados más notables de esta jornada se obtuvieron ideas para la optimización e implementación del Sistema de Información de la Planificación Operativa de Progresando con Solidaridad, tomando como referencia el Sistema de Información de SENASA; en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad se tomaron en cuenta algunos métodos del JAT Y ADESS, el cual estuvo interesado en el Sistema de Información y Planificación de PROSOLI. En el 2016, han sido remitidas solicitudes de intercambio a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) solo se esperan las respuestas para proceder al intercambio de buenas prácticas. Además del Benchmarking / benchlearning local, han sido realizados los siguientes encuentros con organizaciones y expertos internacionales:	
--	--	--

	1. Recibió cinco misiones del Banco Mundial para el seguimiento y asesoramiento en los procesos operativos del Programa, incluyendo el Proceso de Capacitación Operativa y Especializada, así como de los Enlaces desarrollada por Prosoli y la preparación del financiamiento de Progresando Unido. Adicionalmente recibió dos misiones para asegurar el despliegue de las actividades preparatorias del Proyecto Progresando Unidos. 2. Recibió dos misiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para definir el proyecto Ciudad Mujer. 3. Contó con dos visitas de consultor internacional de seguimiento a la implementación de las mejores prácticas en la estrategia operativa y de seguimiento. 4. Consultoría nacional para evaluar, diagnosticar, diseñar e implementar un sistema de Business Intelligence información del programa Progresando con Solidaridad. Evidencias: Ayuda memoria Misión Banco Mundial, agenda Misión Banco Interamericano de Desarrollo, ayuda memoria consultor internacional, AT-BID, correo, acuerdo de confidencialidad y diagnóstico del SIPS por consultor internacional, Minutas de sesiones con entidades locales y fotografías.	
--	--	--

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Progresando con Solidaridad ha implementado cuatro proyectos de innovación para potenciar los impactos para el año 2018 y 2019: Reestructura del BEEP, Proyecto de apoyo para familias con niños con discapacidad severa, Proyecto de Elección Universitaria, y el proyecto de reducción de matrimonio y uniones tempranas. Cada uno de estos proyectos tiene como propósito reforzar la intervención del programa en los beneficiarios del mismo. En la Planificación Operativa Anual del 2019 se formularon y se implementaron 13 actividades de innovación, distribuidas en cada uno de los siete componentes de intervención, con la finalidad de potenciar y mejorar el impacto del Programa. Evidencias: Plan Operativo Anual 2018, 2019; Matriz de Proyectos PROSOLI, Sistema de Información Prosoli (SIPS-POA).	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Progresando con Solidaridad desarrolla un liderazgo transformador que se constituye en su filosofía institucional referente al logro de los objetivos estratégicos con un claro y marcado enfoque en resultados, los procesos de medición, el seguimiento y la mejora continua. Los líderes de Prosoli están sometidos al proceso de cambio y aprendizaje constante	

	producto de la medición de los procesos y la implementación de sistemas novedosos para la gestión que permite obtener mediciones cada vez más precisas y desagregadas hasta la actividad más simple de los procesos. La implementación de sistemas y plataformas como el SIPS que ayudan a cuantificar los niveles de cumplimiento a los objetivos ha permitido a Prosoli establecer indicadores claros, medibles, alcanzables así como monitorear el nivel de avance en la consecución de las estrategias. En tanto que cuando los resultados de estos objetivos planteados se desvían de las metas, los líderes de Prosoli plantean el conjunto de acciones prudentes y adecuadas como planes de mejora, reflejando esto cambios positivos en los resultados de las operaciones. Recientemente el Programa ha implementado la valoración y administración del riesgo, con el fin de identificar y prevenir potenciales eventualidades, que en caso de aparecer podrían entorpecer el cumplimiento de los resultados institucionales. Al identificar estos eventos, PROSOLI elabora un plan de acción como respuesta a los riesgos para mitigar su impacto o probabilidad de ocurrencia. Además los riesgos identificados se utilizan para la formulación del Plan Operativo Anual, con la finalidad de formular metas coherentes con su entorno. Evidencias: Comunicación del cambio, Manual de gestión de riesgo 2018, Matriz de riesgos,	
--	---	--

b) 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).	Cursos de liderazgo, Sistema de Información PROSOLI (SIPS), Plan de mejora CAF. El Programa Progresando con Solidaridad cuenta con una gestión eficiente de los recursos disponibles y distribuye los recursos por el nivel de importancia y el impacto de los procesos y proyectos de la organización en su Sistema de Gestión. Entanto realiza la ponderación de cada uno de los procesos y Proyectos, y asigna las partidas presupuestarias en razón de los resultados planificados, lo que evidencia una disminución del margen de error en los servicios ofrecidos. Esta distribución eficientiza el gasto institucional y provee procesos con los requisitos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. De igual forma, incluye en su gestión indicadores en cada uno de los subsistemas de Recursos Humanos. Partiendo del Plan de Capacitación, son asignadas partidas presupuestarias para garantizar el derecho de los servidores públicos a capacitarse, y para gestionar el conocimiento a todos los niveles de la organización. Este indicador de eficacia de la capacitación es llevado cuidadosamente y refleja un resultado de satisfacción de un 94%. Asimismo, el indicador costo-beneficio el programa ha ejecutado en capacitación 28,558 horas/ hombres en 1,806 horas de entrenamiento, en 178 eventos o secciones. En total han sido capacitados 3,580 colaboradores al mes junio 2016. En materia de Recursos Humanos se gestiona el conocimiento a través de la tecnología de la información.	
--	---	--

c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	En cuanto a la gestión de los recursos, se han asignado recursos, además, para la readecuación de las instalaciones físicas de las oficinas regionales con miras a adecuarlas en función de facilitar el acceso a personas con discapacidad, envejecientes y embarazadas. Evidencia: Presupuesto - Ejecución Presupuestaria Prosol, producto de la gestión eficaz y eficiente de los procesos, y de los recursos tanto humanos como financieros, ha logrado superar los estándares de desempeño en todos los reglones donde este tiene actividad, lo cual visible en los resultados de satisfacción de los clientes ciudadanos, con una valoración positiva del Programa de un 96.4%; y de los aliados y los demás grupos de interés con una valoración positiva de 4.1, de una valoración máxima de 5 puntos. El programa ha creado productos y servicios adaptados a la población que atiende como fruto de la interacción con los grupos de interés, las mediciones de los procesos, de los planes de mejoras y la autoevaluación son visibles en toda la organización, en los colaboradores y el impacto en los resultados de desempeño general. Evidencias: Reuniones con grupos de interés, Plan Operativo Anual.	
d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	El programa Progresando con Solidaridad lleva a cabo jornadas de Benchmarking y Benchlearning con instituciones similares respecto a la cadena	

	de servicio y atención a los ciudadanos que ofertan tales como: SENASA, JAT, ADESS, SIUBEN los principales resultados de estas jornadas son: • Se desarrolló el sistema de información para la Gestión de la Calidad y fue enlazado al Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS). • Ha sido implementado un módulo de seguimiento tipo Dashboard actualizado por las áreas operativas y de apoyo, con el cual puede observarse el avance de los resultados por producto o área operativa. • En este contexto de sinergia institucional la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) tomó como referencia, a la vez que solicitó asesoría técnica de PROSOLI para el desarrollo e implementación de un Sistema de Monitoreo y Seguimiento similar al utilizado por el programa. • En el 2016, han sido remitidas solicitudes de intercambio a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) solo se esperan las respuestas para proceder al intercambio de buenas prácticas. Evidencias: Informes y fotografías del benchmarking, Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS).	
--	---	--

e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	El programa Progresando con Solidaridad tiene actualmente 51 acuerdos/convenios firmados con diversas organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil. Al cierre del mes de diciembre 2015, el 97% de estos convenios ha registrado algún tipo de avance, de igual manera el 100% tienen planes de trabajo concretos a junio del 2016. Adicional a estos acuerdos el Programa trabaja estrechamente con los SCTRIS, el Consejo Consultivo y las mesas interinstitucionales (ADESS, SIUBEN, GCPS). Evidencias: Maestro de Convenios, informe de seguimiento a los convenios.	
f) 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.).	Prosoli dispone del Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS), una plataforma tecnológica mejorada que facilita la comunicación interna y externa, al tiempo que garantiza la optimización de la información clave de la institución, principalmente, la relacionada con la gestión de transferencias condicionadas que realiza Prosoli hacia las familias beneficiarias. El uso de esta plataforma permite al Programa reducir los costos operativos por su característica centralizada y con alcance nacional, reducir el tiempo de respuestas, el uso de papel y realizar la mayoría de las operaciones de manera virtual, interconectar procesos para reducir la burocracia tanto procesos internos como externos con los ministerios de salud y educación y con otros prestadores de servicios de la Red Protección Social como SIUBEN, ADESS y el GCPS mediante la interconexión de	

g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	sistemas y plataformas, como Punto Solidario y Plataforma de Interoperabilidad. Evidencia: Sistema de Información Progresando con Solidaridad, La organización recibe mediciones por inspección y auditoría de manera sistemática: A nivel procedimental, a través de auditorías externas e internas que se hacen al Sistema de Gestión de Calidad. En ese sentido, de junio 2018 a junio 2019 a la organización le fueron realizadas una (2) auditorías externas de calidad por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), y a nivel interno, fueron realizadas tres (3) auditorías de calidad. Los resultados de las auditorías mencionadas indican que fueron satisfactorios. Progresando con Solidaridad también es auditada por el Ministerio de Administración Pública, a partir de la postulación al “Gran Premio” partiendo del Marco Común de Evaluación (CAF), a la fecha ha recibido dos (2) auditorías con resultados satisfactorios y puntos a mejorar. De igual forma, la institución recibe auditorías externas recurrentes para medir el desempeño y capacidad de la organización para verificar las corresponsabilidades de las familias participantes. En ese sentido, los datos arrojados por la última auditoría recurrente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en diciembre 2015, indican que el desempeño general de la organización	
--	---	--

h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	para monitorear las responsabilidades fue de 98.0%. Evidencias: Informes de Auditorías Visitas y Verificación de Corresponsabilidades; Informe Auditoría INTECO 2019, Informes Auditorías Internas de Calidad. Progresando con Solidaridad ha obtenido Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad durante los años 2014 y 2015. En ese mismo orden Prosoli fue recertificada en el año 2017 bajo las Normas Internacionales de Calidad ISO-9001: 2015 y recertificada en el año 2018. La institución además obtuvo desde enero 2016 la Certificación en Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales por parte del Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información Comunicaciones. En el 2018, se certificó en la Nortic de Seguridad de la Información y de Interoperabilidad. En el 2018 el programa ha recibido los siguientes galardones: Premio “The Bizz Awards 2018” a Progresando con Solidaridad. Biz Awards es un prestigioso	
--	---	--

	programa de premios empresariales independiente juzgado cada uno por destacados editores y periodistas de publicaciones de primer nivel. Premio a la Calidad por el Latin American Quality Institute 2018. Premio Europeo a las Mejores Prácticas 2018. Sociedad Europea para la Calidad de Bélgica. Dos reconocimientos Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad “RD Incluye 2018”, por parte del Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONADIS). Reconocimiento por ser pioneros en el diseño de la hoja de ruta para el abordaje de poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. MEPyD y MAP. Reconocimiento por promover instituciones eficaces responsables e inclusivas a todos los niveles a través del cumplimiento del SISMAP. MEPyD y MAP. Certificación en las normas de Nortic A2 (Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano) y Nortic E1 (Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales) que conforman el índice iTICge de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Actualmente el Programa se encuentra en proceso de certificación para las normas	
--	---	--

i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	INTE 35:2012 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social y INTE 38-01-01:2015 Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral. Evidencias: Certificación de Calidad ISO 9001-2015 y Medalla de Oro del Premio Nacional de la Calidad del MAP. Certificación en Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales, certificaciones Nortic y Premios Internacionales. Para el año 2018 el presupuesto de la institución fue ejecutado de manera eficiente respetando las Normas de Control Interno, ya que se distribuyó austeramente y se minimizó el error por expedientes a un promedio de 6% en 2019. En ese mismo orden, se utiliza la modalidad de elegir proveedores que agreguen valor a los servicios en términos costo-calidad. Asimismo, la ejecución presupuestaria presenta en 2019 un indicador de efectividad de 97%. Se realizaron acciones de gestión y seguimiento oportunos con la coordinación y acompañamiento permanente con los Analistas de la DIGEPRES y la DAF del GCPS, la oportuna aprobación de las modificaciones y compensaciones presupuestarias para aquellas partidas que precisaban fueran transferidos a cuentas de posible ejecución durante los tres trimestres transcurridos a la fecha. Evidencias: Informes de Ejecución Presupuestaria, 2019, Sistema de Seguimiento de Metas Gubernamentales -SIGOB-	
--	---	--

j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	La gestión financiera institucional ha recibido auditorías financieras por parte de organismos multilaterales como el Programa de Naciones Unidas. En ese sentido, durante los años 2014 y 2015 fueron realizadas dos (2) auditorías a la gestión financiera del Programa, resultando con cero (0) observaciones por parte de la firma auditora. En cuanto a las auditorías financieras internas, los resultados indican un promedio de errores por debajo del 10% aceptado para este indicador con un 9.3% de enero a junio del 2016 gracias al continuo reforzamiento en la unidad de revisión y análisis de la Dirección Financiera, que se encarga de revisar todos los expedientes antes de procesar los pagos y de enviarlos a la Unidad de Auditoría Interna (UAI). Evidencia: Informes de Auditorías Financieras Interna. Informes de Auditorías Financieras Externa PNUD.	
k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	En cuanto a la eficiencia en los costos, la institución maneja eficientemente los recursos recibidos en calidad de donación, cumpliendo con las especificaciones y condiciones establecidas en los convenios de donación y la normativa del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, para el registro y control de la Inversión Pública. Bajo estas condiciones actualmente la institución maneja: • Proyecto de VIH SIDA ejecutado conforme al acuerdo interinstitucional con CONAVISIDA;	

	• Construcción de CCPP con fondos donados por la AECID. • Construcción de CCPP con fondos donados por la Junta de Islas Baleares. • Unión Europea, para el proyecto de reducción de Matrimonio Infantil y Uniones Tempranas. Evidencias: Acuerdos y Convenios entre las partes; Perfil de Proyectos; Informes de Auditorías.	
--	--	--

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.