



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**GABINETE DE POLÍTICA SOCIAL**

**FECHA**

**Enero 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

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

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, tienen como objeto formular, evaluar y ejecutar las políticas públicas, y las acciones gubernamentales dentro del marco de la congruencia y la coordinación de los planes y programas de las políticas sociales ha definido su misión, visión y valores a partir del taller "Creando Grandezas" donde se reunieron los Directores Generales, Directores de Área y Encargados Departamentales. Este marco estratégico fue evaluado y comunicado a sus colaboradores mediante la dinámica llevado a cabo por un taller impartido desde el sistema de Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Taller desga con el personal.</p> <p>El Gabinete de Política Social, partiendo del marco institucional y la misión para el desarrollo de las familias en situación de pobreza en la Republica Dominicana ha definido un marco de valores que orientan a nuestros talentos humanos a exhibir y modelar aspectos éticos y el cumplimiento de objetivos institucionales apegados a la excelencia del servicio público, en ese contexto, se han definido acciones puntuales dentro de nuestras labores administrativas que reflejan la solidaridad, responsabilidad e integridad en la prestación del servicio.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>En consecuencia y en apego a políticas externas e internas que regulan el accionar ético de los funcionarios públicos en la administración, la DIGEIG como Órgano Rector ha juramentado un Comité de Ética Institucional. Así también, se ha implementado un Código de Conducta, que regula y analiza cualquier acción que afecte estos pilares de la organización. Además, la organización desarrolla capacitaciones para fomentar el ejercicio de los valores en los colaboradores, que impacte el servicio y refleje el cumplimiento y compromiso de la misión y visión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Comité de Ética Institucional.  Esquema de la misión, visión y valores.  Contra portada de la carne institucional.  Código de Conducta.  Campaña Valores.  Talleres de Régimen Ético y Disciplinario (fotos, relación de participantes).</p> <p>El Gabinete asegura la comunicación de la misión, visión y valores, a través de la planificación estratégica que promueve dentro de sus objetivos operativos la divulgación de la misión, visión y valores como parte del fortalecimiento institucional, a través de acciones formativas, comunicación interna, talleres de capacitación, campañas informativas a través del intranet, entre otros medios de comunicación efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Inducción POA con los colaboradores.  En la contra portada de la carne institucional.  Taller de inducción.  Intranet.  Correos electrónicos / asistencia de los participantes en capacitación.</p>	
---	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Fotos / asistencia de los participantes en la pasantía. Fotos con los grupos de interés.</p> <p>La institución identificó la misión, visión y valores y al identificar adecuó los cambios políticos generados en el proceso cambio de gestión gubernamental que impactó nuestro entorno externo. De esa forma, nos vimos precisados a reestructurar nuestra razón de ser. A partir de ese momento visualizamos, los cambios socioculturales, económicos, tecnológicos e insertamos al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la revisión periódica de la misión, visión y valores mediante la revisión por la dirección desga.</p> <p><b>Evidencias:</b> Revisión por la Dirección. Revisión de la MVV. Propuesta MVV (PEISE).</p> <p>El Gabinete amparado en las normativas que rigen el accionar de los servidores y funcionarios públicos implementa los procedimientos para el ejercicio de las relaciones humanas y sociales en la institución por lo que cuenta con una estructura organizativa que gestiona los comportamientos éticos y apoya al personal en dilemas que impacten los valores y conflictos en El Gabinete. Este sub- sistema de Gestión interinstitucional prevé la Resolución Alternativa de Conflictos, así como el manejo del régimen ético y disciplinario dentro de la organización. Del mismo modo ha elaborado un código de conducta con el fin de establecer y mantener relaciones internas y externas basadas en la integridad y el respeto. Ha conformado una Comisión de Ética Pública la</p>	
--	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>cual se encuentra juramentada y vela por el cumplimiento de las normas disciplinarias para todos los colaboradores y colaboradoras del gabinete, lo cual se refleja en el compromiso de un desempeño ejemplar apoyado en nuestro marco de valores, que no permitiendo aquellas conductas que afecten la imagen institucional, nuestro trabajo y trayectoria en este gran reto que hemos asumido como buenos ciudadanos y ciudadanas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Matriz de los casos disciplinarios.  Juramentación del comité de ética institucional.  Reuniones de los miembros del comité.  Talleres de relaciones laborales.  Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario.  Código de conducta.</p> <p>La institución apegada y comprometida con los objetivos institucionales de ética e integridad de sus colaboradores, ha realizado un plan de formación para dotarlos de las competencias necesarias, que le permiten identificar conflictos de interés que se generen en la institución, facilitando directrices mediante el código de conducta, la ley de función pública, talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, buzones de la comisión de ética y teniendo al departamento de RRHH a sus disposiciones para ofrecer las orientaciones necesarias. De la misma forma la Dirección Administrativa y Financiera del Gabinete realiza el monitoreo de la conducta de cada uno de los colaboradores y asegurándose de que sean formados constantemente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Global de Capacitación 2021.  Fotos / asistencia de los participantes a las capacitaciones.</p>	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p><b>Manual de Manejo de Conflictos.</b>  El Gabinete con la finalidad de fortalecer la confianza, lealtad y respeto entre líderes/directivos, ha definido y desarrollado una filosofía de liderazgo que se ejecuta partiendo desde el reclutamiento de los directivos, de la misma manera, la dirección de la DAF/DT del Gabinete forma a los directivos en competencias dirigidas a fomentar unas excelentes relaciones humanas y sociales con sus colaboradores, a los fines de que sean ejemplo en su desempeño laboral reflejando la misión, visión y valores institucionales.  <b>Evidencias:</b>  Filosofía de liderazgo.  Formación en Liderazgo.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> </ol>	<p>El Gabinete apegado al logro de los objetivos institucionales, se ha propuesto revisar continuamente las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En consecuencia, a partir de las necesidades identificadas, la institución ha incluido en su planificación anual los cambios necesarios, y para ello ha previsto la revisión y aprobación de una estructura organizativa que muestra los diferentes niveles, alineada a los estándares establecidos</p>	<p>No se evidencia los cambios prioritarios a llevar a cabo en relación a la estructura organizacional.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>por el Ministerio de Administración Pública (MAP)</p> <p>La institución ha decidido realizar la revisión y percepción de las áreas de mejoras a través de las consultas a los diferentes grupos en la organización, los cambios necesarios relacionados con la estructura y con los procesos, así como los proyectos que impactan la gestión organizacional implementando el nuevo modelo de evaluación por resultados como piloto con el fin de adoptar la nueva metodología en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Estructura Organizativa  Mapa de Procesos.  Manual de Cargos.  POA 2021.</p> <p>El Gabinete partiendo de la Estrategia Nacional de Desarrollo, su direccionamiento estratégico y la formulación del POA, ha definido indicadores de gestión por cada uno de los productos y procesos a todos los niveles de la organización y tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Del mismo modo se realiza el monitoreo periódico al cumplimiento de cada uno de los indicadores, a través de reuniones con el fin de mostrar los resultados obtenidos por la institución. En ese mismo orden, cuando los objetivos no arrojan los resultados esperados se elaboran planes de acción con la finalidad de lograr los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Indicadores de Procesos Claves y Procesos de Apoyo.  Encuesta de satisfacción de los grupos de interés.  Reuniones con los grupos de interés.  Relación de asistencia.  El Gabinete con institución orientada al logro de sus objetivos institucionales ha implementado un Sistema de Gestión de calidad con la finalidad de alcanzar la estandarización en los procesos y la mejora continua y de esta forma satisfacer las necesidades de sus clientes.  Del mismo modo la institución con el propósito de cumplir con las normas de control vigente de conformidad con la ley 10-07 en el marco normativo de control interno realiza el proceso de implementación de NCI, estos son lineamientos generales emitidos por la Contraloría General de la Republica Dominicana en su calidad de Órgano rector del Control Interno. Tiene como objetivo implementar actividades de control, políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la organización.  La Institución alineada al direccionamiento institucional, cuenta con una planificación operativa anual, en la cual están identificados los objetivos a corto plazo, medidos a través de indicadores de procesos que son monitoreados mediante un sistema de semaforización que arroja resultados del comportamiento de los procesos de manera trimestral.  <b>Evidencia:</b>  Matriz POA 2021.</p>	
---	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p><b>Matriz NOBACI.</b>  <b>Revisión por la Dirección.</b>  <b>Mapa de procesos.</b></p> <p>El Gabinete con el fin de fortalecer y alcanzar los objetivos institucionales ha incluido dentro de su planificación la creación de una cultura de Calidad enfocada a la mejora continua y para ello ha implementado un Sistema de Gestión de Integrado (SGI) que ha sido certificado bajo la norma ISO 9001:2015, INTE G:35 Sistema de Responsabilidad Social y INTE G:38 Sistema de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral formando a los colaboradores y colaboradores constantemente en la mejora continua.</p> <p>Del mismo modo la institución decidió autoevaluarse mediante el Marco Común de Evaluación (CAF) con la finalidad de determinar las áreas de mejoras con las que cuenta la organización y que otorga el reconocimiento de Practicas Promisorias a la Calidad en la Administración Pública.</p> <p>El Sistema de Gestión de Integrado aplica seguimiento al cumplimiento de los estándares del sistema analizando el comportamiento de sus indicadores de procesos y la realización de auditorías internas y externas al sistema y la implementación de planes de acción con el fin de mantener la mejora continua en la institución.</p> <p>El Sistema de Gestión de Integrado va encaminado a integrar varias normas de gestión como son: Norma ISO 9001:14000, OSHAS 18,000, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Certificado bajo la Norma ISO 9001:2015.  Certificado bajo la Norma INTE G:35 Responsabilidad Social  Certificado bajo la Norma INTE G:38 Igualdad de Género en el Ámbito Laboral  Talleres y cursos bajo las Normas (ISO 9001- Género-Responsabilidad Social), fotos y asistencia.  Curso Taller Gestión de la Mejora, fotos y asistencia.  Indicadores de procesos.  Planes de Acciones Correctivas.  El Gabinete ha previsto alinear la estrategia de administración electrónica y en ese mismo sentido se ha apoyado en varios sistemas informáticos integrados para su gestión interna, los cuales han sido desarrollados, adquiridos o asimilados internamente, estos sistemas apoyan la gestión operativa de las unidades funcionales, reduciendo el tiempo entre los procesos, aumentado su eficacia y eficiencia.</p> <p>En ese sentido, la institución cuenta con un sistema de control de visitas, un sistema de ponche para los empleados, un sistema de Herpes en apoyo a eficientizar la respuesta en el área de tecnología de la información y la comunicación, así como la automatización de procesos del área de Recursos Humanos.</p> <p>Dichos sistemas son monitoreados, actualizados y mantenidos desde el área de TIC en colaboración con las empresas o instituciones que proporcionan estas herramientas, considerando la capacitación del personal que hace uso de las mismas o se apoya en estas para la gestión de sus procesos</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>y el logro de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Sistema de control de visitas.  Sistema de Ponche.  Sistema de Herpes.  SIPS.  GASONLINE.  Sistema de Gestión Médica.</p> <p>El Gabinete incluye en su Planificación Institucional sus diferentes proyectos, considerando los recursos necesarios para generar las condiciones adecuadas, que apoyan la gestión de los procesos. En ese mismo orden, la institución a través los planes formativos, actividades de integración grupal y motivacionales fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>La medición de la eficacia de estas acciones se ve reflejada en los resultados de los diferentes procesos operativos y su contribución al logro de los objetivos; cuando estas condiciones no garantizan el logro esperado, se crean planes de acción en coordinación con la Dirección de RRHH. En cuanto a los proyectos institucionales se insertan como productos de la planificación institucional y se le da seguimiento mediante la Matriz POA donde se evalúa el nivel de ejecución e indicadores de gestión de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informes de Seguimiento del POA.  Plan de global de capacitación, con las intervenciones grupales, fotos de actividad de integración para el trabajo en equipo.  Cursos de trabajo en equipo y comunicación efectiva.</p>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>La organización dentro de su estrategia institucional de comunicación y enfocada al logro de los objetivos, establece condiciones adecuadas para una comunicación interna y externa eficaz, es por ello que tomando en cuenta la importancia de la misma, ha incluido en su planificación el diseño e implantación de herramientas o medios que aseguren de manera fiable la interacción de las informaciones relacionadas a la institución.</p> <p>En consecuencia, El Gabinete ha implementado diversas herramientas que permiten mantener informados tanto a los grupos de interés e 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.</p> <p>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 los grupos de interés</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>pueden sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones.</p> <p>Así mismo, la institución cuenta con un canal de comunicación interno (vía correos electrónicos y SMS) llamado Comunicándonos, a través del cual se informa mantiene informado al personal acerca de los diversos temas de interés. Además, con la finalidad de mantener una comunicación eficaz con grupos de interés, la institución cuenta con un portal institucional, y en cumplimiento de la Ley de Libre acceso a la Información, de un Portal de transparencia donde se publican las informaciones requeridas por la ley 200-04.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Outlook.  Comunicándonos.  Intranet.  Buzón de quejas y sugerencias.  Portal institucional.  Portal de transparencia.</p> <p>La institución comprometida con los valores de liderazgo que emanan de la Alta Dirección, promueve una cultura de innovación enfocada a la mejora continua y a fin de alcanzar el logro de los objetivos. El alta Dirección y los dueños de procesos promueven la mejora continua, motivando a sus colaboradores y dotándoles del empoderamiento necesario para desarrollar iniciativas que lleven a la organización a la mejora continua. Fomentando la gestión del conocimiento en los procesos de la institución. Logrando la retroalimentación de los colaboradores lo que promueve la cultura de liderazgo y practicas promisorias que mejora cada día el sistema de gestión.</p>	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <b>Reuniones Altos Directivos.</b>  El Gabinete apegado a las disposiciones emanadas por los altos niveles ha implementado un sistema de gestión bajo el cual se ha creado una cultura de calidad y mejora continua de los procesos, la institución comunica lo que motiva las iniciativas del cambio.  En consecuencia, la institución cuenta con una política de Integrado que muestra el compromiso de la organización de cara a sus clientes, en el mismo ámbito la institución se ha asegurado de que la misma sea entendida y comunicada de manera eficiente a los colaboradores y grupos de interés.  La institución cuenta con círculos de calidad donde se exponen temas de interés para la institución y se trabaja en los de la mejora continua.  <b>Evidencia:</b>  <b>Política de Integrada del sistema de Gestión.</b></p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Las autoridades institucionales promueven una cultura y filosofía de liderazgo, ejerciéndolo de manera respetable y responsable, siendo ejemplo de líderes a todos los niveles de la organización, cultura que se impulsa 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.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>El equipo de directivos predica el ejemplo a través de normas de buen gobierno, liderazgo comprometido y valores institucionales, así como el apoyo en valores con los colaboradores y colaboradoras. El resultado de su conducta se fundamenta en la integridad, la responsabilidad y valores institucionales que soportan la conducta de todos los miembros de la organización y que rigen la administración pública.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Código de Conducta.  Cuadro de valores institucionales.  Filosofía de Liderazgo.  Talleres de Liderazgo.  Talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario.  Campaña de Liderazgo en valores.</p> <p>En El Gabinete se promueve una cultura de confianza y participación, dando el mismo trato independientemente de su sexo, raza, credo o religión u otra condición.</p> <p>Del mismo modo la institución se apega al cumplimiento de las disposiciones establecidas por la ley No. 41-08 de Función Pública, así como también motivamos la cultura de respeto y confianza mutua en el código de conducta institucional que ayuda a un mayor entendimiento y aplicación de las normas y leyes laborales vigentes en el sector gobierno de nuestro país.</p> <p>La organización en la creación de sus planes plantea acciones y proyectos pertinentes. Se practica la comunicación efectiva para fortalecer la confianza entre los integrantes de los equipos, tomándose en cuenta tanto el criterio de los directivos como el de los colaboradores.</p>	
---	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  Código de conducta.  Comunicándonos que evidencian el interés de la institución referente al tema.  Norma de Igualdad de Género.  El Gabinete enfocado en la mejora continua y logros de los objetivos institucionales, informa sobre todas las actividades y decisiones de la institución a través de la Intranet y del correo institucional Comunicándonos de igual manera se comunican asuntos claves por medio del Outlook institucional, herramienta que permite una comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización.</p> <p>En reuniones con los grupos de interés interno se consulta la formulación del POA, así como los objetivos estratégicos a los fines de considerar la opinión de cada uno de los involucrados en los procesos, para la toma de decisiones concernientes a la organización.</p> <p>La organización lleva a cabo consultas con sus colaboradores, colaboradoras y grupos de interés sobre asuntos relevantes como los procesos operativos a través de las encuestas de satisfacción que arrojan resultados en los del mejoramiento continuo y el alcance del logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Resultados encuestas (ECO, Transportación, TIC, Servicios Generales).  Listado de asistencia a reuniones.  Correos Outlook informando eventos (Genero-Responsabilidad Social).  INTRANET eventos-portada.  Actividad de socialización y levantamiento de necesidades del Gabinete.</p>	
--	--	--





<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>otorgamiento de becas para todo tipo de acciones formativas de forma equitativa y con flexibilidad en el horario.</p> <p>Desde el más alto nivel de la organización se realizan reuniones motivacionales que fomentan el aprendizaje individual y colectivo. Se anima constantemente a los colaboradores, colaboradoras y directivos a desarrollar sus competencias. Así mismo, se estimula una cultura integral a través de diversas metodologías del aprendizaje, alineadas al plan de capacitación de la institución y a las competencias requeridas para el perfil de cada puesto.</p> <p>Actualmente se realizan evaluaciones del desempeño basada en competencias, que se fundamenta en transparentar la realización de funciones de los equipos de trabajo y de los individuos, definiendo acuerdos de desempeño individual que aportan al logro de los objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Fotos de reuniones.  Solicitudes de cursos.  Solicitudes de permisos.  Copias de certificados, procedimiento.  Plan de capacitaciones.  Detección de necesidades de capacitación (DNA).</p> <p>La alta dirección de la institución mantiene una apertura empática hacia los colaboradores y colaboradoras, la cual es caracteriza por modelar un liderazgo participativo con actitud transparente que se manifiesta en diálogos francos y oficinas abiertas, con disposición de recibir recomendaciones y facilitando las retroalimentaciones que considere oportuna.</p>	
---	--	--



	<p>las diversas circunstancias que se enfrentan de manera individual.</p> <p>En ese sentido, El Gabinete apegado a su naturaleza social cumple su compromiso solidario a lo interno con sus colaboradores cuando las circunstancias lo ameritan, tanto de manera preventiva como forma reactiva.</p> <p>Es por ello que, 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, escuchados los empleados con sus 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 y personal.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Copias de documentos probatorios de ayudas a colaboradores en situaciones críticas.  Consultorio médico.  Programa de Salud Preventiva de diferentes especialidades clínicas.  Talleres de salud preventiva.  Jornadas de Salud.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	El Gabinete como instancia de coordinación del Sector Social tiene como objetivo la articulación de la formulación, ejecución,	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>seguimiento y evaluación de los programas incluidos en el sistema de protección social del Estado, en materia de políticas sociales incluye en su planificación institucional la recolección de información relevante de los grupos de interés.</p> <p>En este orden, la Dirección Técnica del Gabinete a través de la Unidad Técnica de Proyectos garantiza la gestión eficaz de las relaciones con los Organismos internacionales y con los principales aliados estratégicos con la finalidad de levantar información relevante sobre sus necesidades y expectativas para la ejecución de programas y proyectos relacionados con la protección social. Así mismo, realiza mesas de trabajo, encuestas y talleres con las instituciones adscritas, en lo concerniente a sus necesidades.</p> <p>La institución además realiza reuniones periódicas de seguimiento, revisión y ajuste acorde a los resultados de las encuestas, en estas reuniones se levantan nuevas necesidades de los grupos de interés y se crean planes de acción para la mejora de los servicios.</p> <p>Del mismo modo el Gabinete realiza encuesta de clima organizacional con los fines de conocer su percepción e implementar planes de acción a los resultados obtenidos aplicando la mejora continua en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">Matriz de Grupos de Interés.</a>  <a href="#">Resultados de encuestas satisfacción adscritas.</a></p> <p>El Gabinete a través de la Dirección Técnica cuenta con una unidad especializada para el diseño, análisis e implementación de propuestas innovadoras con el objetivo de</p>	
--	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>definir políticas públicas que impacten en el ámbito social y que contribuyan a mejorar las intervenciones estatales en el sector, a través de la implementación de proyectos de gestión que garanticen acciones sociales que contribuyan al desarrollo integral de las familias dominicanas en situación de vulnerabilidad con el fin de reducir la pobreza. En este sentido, en la unidad de Innovación se realiza una gestión técnica y científica que permite la determinación el seguimiento, la implementación y desarrollo de las políticas públicas que están en ejecución, mediante el componente de evaluación de proyectos y programas sociales, se miden las variables sociales e institucionales que impactan al sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de propuestas de políticas públicas.  Procedimiento de políticas públicas.</p> <p>El Gabinete cuenta con una unidad organizativa de Políticas Públicas que tiene como objetivo generar propuestas de proyectos y/o políticas públicas en el sector social, con el fin de cerrar las brechas inherentes al sistema de protección social en el país. Contribuyendo al desarrollo social de las familias en condiciones de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.</p> <p>La organización identifica las principales problemáticas sociales a nivel local, las cuales son analizadas según el nivel de incidencia sobre la población objetivo o destinataria de los programas sociales y una vez analizadas en mesas de trabajo y conforme a su clasificación, se levantan las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se elaboran informes</p>	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>realizando propuestas y recomendaciones presentadas a la coordinación general del gabinete como estamento facultado para presentar dichas iniciativas, con la finalidad de potencializar la ejecución y desarrollo de las mismas, a través de los órganos adscritos al GCPS.</p> <p>De igual forma, se evalúa el impacto social de estas políticas y programas que se desarrollan desde la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación de los proyectos y/o propuestas.  Proyectos y/o propuestas de políticas públicas.  Informes de panorama de la política social.  Relación de asistencia a reuniones.</p> <p>La Organización planifica y define sus metas y objetivos considerando la estrategia nacional de desarrollo y diferentes políticas públicas, acorde a la naturaleza de la institución (sector social) y en conformidad con lo estipulado en las normativas vigentes y las diferentes leyes del Estado Dominicano.</p> <p>El Gabinete como ente coordinador de la política social asegura que los objetivos estratégicos estén alineados a la END, así mismo, observa la integración de las instituciones del TRÍPODE e instituciones Adscritas con estos objetivos, a través de la coordinación interinstitucional que lleva a resultados integrales dentro de los plazos planificados.</p> <p>La organización gestiona la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los diferentes programas sociales (Progresando con Solidaridad , Sistema Único de Beneficiarios, Administradora de Subsidios Sociales, Comisión Presidencial de Desarrollo Barrial, Consejo Nacional de Discapacidad, Consejo</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Nacional de la Persona Envejeciente, Dirección General de Comunidad Digna, Dirección General de Desarrollo Fronterizo, Fondo Promociones Iniciativas Comunitarias, Plan Social de la Presidencia) necesarios para el funcionamiento, tanto administrativo como operativo, que están enfocados en el desarrollo integral de las familias dominicanas en situación vulnerabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cuadro estadístico de seguimiento a la ejecución presupuestaria de las entidades. Plan Estratégico Institucional. Plan Sectorial.</p> <p>El Gabinete como institución de apoyo a los programas de protección social cuyo impacto se materializa concretamente en aspectos políticos y sociales, vela constantemente por mantener involucrados a los diferentes grupos políticos en la toma de decisiones que afectan a los diferentes grupos de interés, por ello el sistema de gestión de la Dirección Administrativa y Financiera se desarrolla y se armoniza en función de los lineamientos generados desde los diferentes sectores políticos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de funcionarios de la institución en el congreso.</p> <p>El Gabinete de Política Social mantiene relaciones con las autoridades ejecutivas y legislativas para garantizar la gestión oportuna de todas las aprobaciones de préstamos internacionales y financiamientos para los diferentes proyectos Financiados por organismos multilaterales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p><b>Reuniones con representantes de los Organismos de Financiamiento Multilaterales.</b>  Para el desarrollo y mantenimiento de acciones fundamentales El Gabinete realiza secciones de trabajo conjunta con entidades comunitarias y no gubernamentales a través universidades, del consejo consultivo que es una instancia de asesoría, consulta y auditoria de gestión en materia de política social del Gabinete Social y está integrado por un grupo de organizaciones de la sociedad civil que define, formula, ejecuta y da seguimiento a los planes y programas de políticas sociales en República Dominicana.</p> <p>En ese mismo orden, la organización ha reactivado la fluidez en el vínculo institucional entre la Dirección Técnica d El Gabinete y el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), con el propósito de consolidar los mecanismos de veeduría social en los procesos de formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas en el sector social emanadas desde El Gabinete. Esto se llevó a cabo mediante la celebración de diversas sesiones de trabajo periódicas entre las autoridades y equipos técnicos de ambas instancias, así como el involucramiento delcos en numerosos espacios de discusión y toma de decisiones del Gabinete.</p> <p>Además, la integración de las entidades de la sociedad civil de diversas áreas se ha fortalecido con la integración de organizaciones: del sector barrial, Envejecientes, juventud, derechos humanos, urbano comunitaria, vivienda y economía solidaria.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plataforma Punto Solidario.</p>	
---	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Diferentes acuerdos de la Dirección Técnica. Relación de asistencia a las secciones de trabajo entre El Gabinete y el Consejo Consultivo.</p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera del Gabinete a través de la Dirección Técnica coordina actividades con organizaciones y asociaciones de profesionales los cuales ayudan a la consecución de los objetivos estratégicos y las metas de las organizaciones vinculadas.</p> <p>La principal organización representativa con la cual se reúne es el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), que se desarrolla a partir de su vinculación con El Gabinete, con la que se formulan planes y programas que facilitan el desarrollo de políticas sociales. Así mismo, la organización, pone a disposición de las organizaciones de la sociedad civil los instrumentos técnicos y operativos que gestiona para hacer efectiva la participación que demanda este sector. Entre las acciones destacadas están: la realización de una pasantía profesional para los integrantes delcos, y un panel de discusión sobre vivienda digna, enfocado en la definición de políticas para la población más empobrecida. De este último, surgió la iniciativa de conformar un Comité Técnico Interinstitucional para consensuar la metodología de cálculo del déficit habitacional en la República Dominicana.</p> <p>Los planes de trabajo comunes permiten la realización de acciones dirigidas a la satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés, todas enmarcadas en la</p>	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>consecución de la Misión y Visión de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Decreto que crea el CCSC. Secciones de trabajo entre El Gabinete y el Consejo Consultivo.</p> <p>El Gabinete de Política Social de acuerdo a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a la naturaleza de sus actividades, promueve y construye mediante los diferentes programas sociales, el conocimiento público y su reputación.</p> <p>La organización garantiza en todo momento la captación de recursos humanos acorde a nuestro esquema de valores y a fin a los principios éticos de la institución, lo cual garantiza la buena imagen y la reputación institucional.</p> <p>El Gabinete expone anualmente mediante mecanismos y medios de comunicación a la sociedad civil y los diferentes grupos de interés los logros alcanzados por las entidades adscritas que lo componen, así como las ejecutorias de las mismas a los clientes ciudadanos.</p> <p>Además, El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica realiza un programa de pasantías donde participantes tanto nacionales como internacionales pueden conocer las operaciones e instalaciones de los programas del Gabinete, metas, público objetivo y principales actividades a fin de que estos vean de manera directa y conozcan las ejecutorias de la institución y el impacto de esta estrategia de gobierno a nivel social. En el mismo orden El Gabinete ha recibido reconocimientos a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Reuniones con Grupos de Interés. Memorias anuales de la Institución. Publicaciones de periódicos Presentaciones de las pasantías, fotos de pasantes. Boletín informativo de Publica Monitor. El Gabinete implementa las estrategias de marketing que son desarrolladas desde el área de comunicaciones interinstitucional las cuales están alineadas a los productos y servicios que son ofrecidos por la institución y sus dependencias adscritas. Basándose en la confianza con los miembros de su grupo de interés como herramienta esencial de marketing mediante una comunicación proactiva y efectiva que se fundamenta en un trato personalizado de acuerdo a sus necesidades, logrando con esto una alianza que nos permite alcanzar objetivos comunes entre la institución y los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Informe de comunicaciones Revistas. Portal web. Redes Sociales Institucionales</p>	
--	---	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Considerando la importancia que para el Gabinete revisten los grupos de interés, la organización ha realizado el análisis y</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>clasificación de estos grupos de acuerdo a su importancia, así como a su nivel de relación, conocimiento, interés e impacto a la misión.</p> <p>Los grupos de interés se han clasificado en cuatro niveles: Externos, internos, aliados estratégicos y asociados claves.</p> <p>En el mismo orden la organización socializó con los colaboradores el análisis y valoración de los grupos de interés con la finalidad de consensuar el nivel de influencia que estos tienen en cada uno de los niveles y procesos de la organización.</p> <p>Las diferentes vías para la recolección de información como son: Buzones de quejas y sugerencias, buzones virtuales, foros interactivos y aplicación sistemática de encuestas de satisfacción y de opinión, permiten recoger y analizar sistemáticamente las informaciones relativas a los grupos de interés, a fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los plazos establecidos para los servicios que ofrece la institución, así como comunicar los resultados del análisis y valoración de los grupos de interés a través de talleres y medios internos de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de grupos de interés.  Socialización Grupos de Interés (fotos, asistencia).</p> <p>El Gabinete de Política Social partiendo de la Estrategia Nacional de Desarrollo y de los ejes estratégicos que impactan la política social en la administración pública, de los cuales se</p>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>desprenden los objetivos estratégicos que permiten considerar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la institución, recopila sistemática y coherentemente las informaciones siguiendo lo establecido en el procedimiento Gestión de Sugerencias, quejas y Satisfacción del Cliente PR-SGC-06.</p> <p>Por medio del Sistema de Gestión de calidad se canalizan intervenciones con los grupos de interés, que permite capturar sus necesidades, conocer y analizar sus expectativas para garantizar su satisfacción. Cuando el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés arroja resultados que ameritan mejoras se elaboran los planes acción necesarios para garantizar el mantenimiento e incremento de la satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimiento Gestión de Sugerencias, quejas y Satisfacción del Cliente PR-SGC-06.  Resultados de encuesta de satisfacción.  Convocatorias a reuniones con grupos de interés.  Planes de acción.</p> <p>El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica realiza una panorámica de la política social donde se analiza todas las informaciones relevantes sobre el acontecer político económico y social tanto nacional como internacional.</p> <p>Se generan informes a través de la unidad de políticas públicas e innovación, con los análisis de actualidad noticiosa sobre el panorama de la política social con enfoques económicos que ayudan a la gestión eficiente de la institución, así como les permite mantenerse a la</p>	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>vanguardia de los cambios que enfrenta el sector social.</p> <p>El Gabinete de Política Social, a través de la Dirección Técnica recopila información de interés y relevante relativos a temas financieros y administrativos, así como también de otros tópicos con las demás instituciones y ministerios del estado, estas informaciones son utilizadas y distribuidas a las Organizaciones adscritas, así como a los grupos de interés interno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Informes de panorámica.</b></p> <p>El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Administrativa y Financiera tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015 y por lo cual cuenta con una sistemática documentada para la gestión de la información relativa al desempeño de los procesos, así como el desarrollo de la organización en su conjunto, la organización recopila información en la Matriz de indicadores, metas y objetivos.</p> <p>El Proceso de planificación institucional y las actividades de formulación y monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) permite a la organización recopilar información relevante tales como: Planteamiento y seguimiento de los objetivos, metas, productos, indicadores de productos.</p> <p>Producto del seguimiento, recopilación, análisis y medición continua se detectan posibles mejoras e innovaciones que ayudan a adecuar el desempeño de los procesos productos y servicios logrando de esta forma alcanzar los objetivos y mejorar continuamente.</p>	
---	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p><b>Evidencia:</b>  Matriz de indicadores de proceso.  Informes de seguimiento POA.</p> <p>El Gabinete de Política Social realiza una evaluación interna para considerar sus debilidades y fortalezas en el marco del cumplimiento de los ejes estratégicos institucionales, así como un análisis de los factores externos que comprometen el logro de los objetivos considerando las oportunidades y las amenazas que afectan o pudiesen afectar a la organización, dentro de estos se presta especial atención al factor económico y político.</p> <p>La institución realiza una autoevaluación basado en el criterio de la gestión de la calidad total, para lo cual forma a todo su personal en aspectos y herramientas sobre Gestión de Calidad, CAF, FODA, Gestión de Riesgo y Gestión de la Mejora.</p> <p>La organización como parte de su desarrollo institucional ha iniciado la implementación de la gestión de riesgos, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, que son emanada desde el órgano rector, la Contraloría General de la República (CGR) a través de las NOBACI, la cual contempla la implantación de la cultura y gestión del riesgo que permite aplicar las acciones que mitigan o eliminan de manera preventiva, lo cual repercute en el desempeño y logro de los objetivos.</p> <p>En consecuencia, la organización detecta las áreas de mejoras y crea los planes de acción necesarios en los de incrementar su capacidad de respuesta ante los clientes y los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

	<p>Análisis PEST. Manual de Valoración y Administración de Riesgos. Matriz de Valoración y Administración de Riesgos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica basándose en la Estrategia Nacional de Desarrollo y el eje número dos (2) de Desarrollo social reducción de la pobreza con enfoque en su marco estratégico misión, visión y valores ha desplegado ejes y objetivos estratégicos a largo y mediano plazo que apoya la consecución de la visión del estado hacia el dos mil treinta (2030). Estos objetivos estratégicos son traducidos en productos y metas a corto plazos a través de planes operativos anuales en todas las unidades pertenecientes a la organización involucrando a todos los niveles y equipos de trabajos partiendo de su realidad. Considerando los riesgos que pudiesen impedir la consecución de los objetivos operativos, anualmente se actualiza la matriz de Valoración y Administración de Riesgo (VAR) que nos permiten mitigar los efectos de la materialización y el impacto de los riesgos. <b>Evidencias:</b> PEI POA. Matriz de Valoración y Administración de Riesgos.</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El involucramiento de la organización con los grupos de interés ha sido clave para desarrollar la estrategia institucional, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de sus clientes, aliados estratégicos y las instituciones vinculadas. La socialización de la estrategia con los grupos de interés ha permitido analizar, mejorar y enriquecer los productos y servicios del Gabinete de Política Social priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento y el resultado institucional, así como equilibrando la responsabilidad social. La institución, luego de haber incorporado a sus planes necesidades y expectativas de los grupos de interés aplica evaluaciones periódicas a los resultados, mediante el seguimiento mensual a los avances en la planificación operativa, así como a los resultados trimestrales que dan respuesta a las necesidades de los grupos de interés, incorporando sus propios logros y el de las instituciones adscritas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Talleres para la planificación basada en resultados con instituciones adscritas.  Informes de seguimiento POA.  Reuniones de formulación con Adscritas (fotos, asistencia, minutas).</p>	
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social consciente de su rol y del impacto de su gestión en termino de los grupos más vulnerables del país ha desarrollado un direccionamiento estratégico y operativo que da respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés y con el fin de satisfacer estos con productos y servicios acorde a la naturaleza de sus operaciones y con la mayor calidad que le permiten sus recursos. La organización se mantiene</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>midiendo, evaluando y analizando la percepción de los clientes y grupos de interés sobre los productos y servicios entregados, además mediante la Dirección Técnica realiza las mediciones de impacto en las entidades adscritas para evaluar la calidad de sus planes en lo relacionado con la población vulnerable. Los planes operativos del Gabinete de Política Social son monitoreados y evaluados tanto en la calidad de la información como en el nivel de cumplimiento de los mismos, mensualmente se les da seguimiento a los avances en la planificación operativa, trimestralmente se evalúa la gestión y el desempeño de la organización y se genera un informe de cumplimiento que es remitido al portal de transparencia, y anualmente se elabora una memoria.</p> <p><b>Evidencias:</b>  PEI.  Plan Operativo anual.  Evaluación de impacto GCPS.  Informes trimestrales y anuales El Gabinete.</p> <p>El Gabinete de Política Social, conforme a su planificación operativa anual asegura la disponibilidad de recursos para el logro de los objetivos planteados, esto como indicador de que tanto la planificación como el presupuesto están alineados entre sí. De igual forma, La organización gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias, con apego al cumplimiento de las leyes y enfocada en transparentar el uso de los fondos públicos. Así mismo, con la finalidad de aumentar el enfoque sobre la gestión adecuada de los recursos, El Gabinete ha iniciado el proceso de presupuesto por resultado (Presupuesto por Programa Orientado a Productos y Servicios),</p>	
--	--	--



	<p>tiene en su planificación acciones con énfasis en la sociedad y el entorno. Por lo cual, mantiene permanentemente partidas presupuestarias fijas para implementar políticas de responsabilidad social, que impacten e involucren a los grupos de interés. La institución mantiene un programa de actividades que permite cumplir con su responsabilidad social tanto con los ciudadanos como con la comunidad en su conjunto.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA Actividades de responsabilidad social. Jornadas de salud.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>El Gabinete de Política Social define su planificación tomando como punto de partida, la Estrategia Nacional de Desarrollo RD-2030, y las normativas vigentes en materia social y priorizando las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La organización implanta las estrategias en función de las prioridades de los diferentes grupos de interés para lo cual se fijan objetivos estratégicos a largo, mediano y corto plazo, definiendo productos y servicios específicos, el tiempo de consecución, las actividades y recursos.</p> <p>La institución cuenta con la estructura organizativa necesaria para garantizar el logro de los objetivos planteados, mediante los cuales se definen las funciones y responsabilidades para los procesos y procedimientos, así como un marco para los proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI. POA. Mapa de Procesos.</p> <p>La organización traduce sus objetivos estratégicos y operativos en productos institucionales con metas y actividades específicas cada año mediante mesa de trabajo con los responsables de cada unidad organizativa, en la cual se formula el Plan</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Operativo Anual con su respectivo presupuesto.</p> <p>La máxima autoridad de la organización aprueba el POA y su presupuesto y se asegura de su difusión a todos los niveles de la organización a través de los canales y medios de comunicación institucionales.</p> <p>Cuando estos planes y tareas son establecidos se relacionan a un indicador específico que permite dar seguimiento y verificar su estado de ejecución y cuando estos no alcanzan los resultados esperados se activan planes de mejora para accionar sin demora y llevar el mismo al nivel de cumplimiento adecuado.</p> <p><b>Evidencia:</b>  POA.  Reuniones de socialización POA.  Matriz de incumplimiento.  Correos de seguimiento POA.</p> <p>El Gabinete alineado a su direccionamiento estratégico formula un plan operativo anual integrando a cada unidad organizativa, donde se definen objetivos, metas y resultados institucionales medidos a través de indicadores de productos departamentales, fijando planes de acción, actividades y responsabilidades.</p> <p>Trimestralmente se elaboran informes de seguimiento a la ejecución de los planes por las áreas involucradas directamente en la planificación operativa anual. Así mismo, dichos planes son monitoreados a través de indicadores que miden el logro de las metas planteadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	---	--



<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>organizativa, permitiendo esto reconocer y realizar procesos de mejora continua.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plantilla de Verificación Consistencia del POA.  Informe de seguimiento POA.  Instructivo de Seguimiento al POA.  Correos electrónicos de seguimiento POA.</p> <p>El Gabinete alineado a su direccionamiento estratégico formula un plan operativo anual integrando a cada unidad organizativa, donde se definen objetivos, metas y resultados institucionales medidos a través de indicadores de productos departamentales. En ese sentido, se distribuyen las metas de manera trimestral, con la finalidad de controlar los avances de los planes y de dar respuesta a posibles causas que impidan el cumplimiento de los mismos en el tiempo determinado, cuando sea el caso.</p> <p>Es por ello que la institución cuenta con un instructivo de seguimiento a los planes operativos anuales (IT-UPDE-01), en el cual se define la política de seguimiento y monitoreo a través de la entrega de informes, de reuniones de equipo para presentar los resultados logrados, y evidenciando de esta manera el rendimiento de la organización.</p> <p>La institución cuenta, además, con indicadores de proceso y objetivos de calidad, los cuales en conjunto con los POA son presentados al cierre de cada año, mostrando mediciones de rendimiento y logros planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Memoria anual.  Instructivo de seguimiento al POA.  Reunión de revisión por la dirección.</p>	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>El Gabinete realiza revisiones al direccionamiento estratégico, aplicando ajustes cuando sean necesarios, en función de los planes del gobierno central y las nuevas necesidades de los grupos de interés.</p> <p>En consecuencia, la organización analiza su estructura, planes y proyectos a fin de adecuarlos a los nuevos retos, para ello, se realizan reuniones en mesa de trabajo con los responsables de cada proceso y los grupos de interés, con el fin de evaluar las necesidades de mejora y tomar las medidas pertinentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones con Grupos de interés. Formulario de Control de Cambios a la Planificación.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Como parte de la estrategia, la organización desarrolla un modelo de gestión que permite el descubrimiento de líderes en todos los niveles. Para ello, capacita y forma a sus directivos y encargados mediante metodologías modernas y novedosas que permiten desarrollar la creatividad y la innovación de todos los colaboradores. El desarrollo de una cultura de gestión de cambio se evidencia a través del direccionamiento estratégico y una política institucional de apoyo a la gestión. Esta metodología permite en el plano de la innovación la realización de proyectos con miras a desarrollar herramientas que facilitarán la gestión del</p>	

	<p>conocimiento y la creación de laboratorios de aprendizajes.</p> <p>En el mismo orden, actualmente se cuenta con un observatorio de políticas sociales, con el fin de gestionar el conocimiento en la organización y compartir las mejores prácticas e incubar proyectos novedosos que impacten las políticas públicas.</p> <p>La institución realiza intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras organizaciones y dependencias con el propósito de incorporar senda innovaciones en la tecnología, Recursos Humanos calidad y planificación institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Capacitación de los Directores en Liderazgo sin fronteras.  Metodología de gestión del cambio.  Proyectos de innovación.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La organización anualmente incorpora innovaciones a sus procesos, tecnologías y estructuras, definidas en el Plan Operativo Anual, estos cambios e innovaciones responden a las necesidades tanto institucionales, como de los grupos de interés.</p> <p>A demás, la institución cuenta con un área de Políticas Públicas e Innovación cuyo objeto es la investigación de buenas prácticas realizadas en otros países sobre Políticas Sociales que puedan ser aplicas en nuestra nación, esta unidad entrega trimestralmente informes y propuesta o proyectos innovadores para dar respuesta a la demanda externa de cambio y mejoras que impacten a red de protección social del gobierno.</p> <p>Actualmente, se encuentra en un proceso de innovación de la transferencia Comer es Primero con miras a mejorar la capacidad de</p>	

	<p>la misma de asegurar la seguridad alimentaria de los hogares que participan en Programa Progresando con Solidaridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA. Seguimiento al POA. Proyectos de innovación.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Las innovaciones en El Gabinete de Política Social son planificadas desde dos vertientes con enfoque distintos, pero relacionados entre sí, tales son las innovaciones que se planifican y discuten anualmente en el Plan Operativo Anual para la gestión administrativa y financiera de la organización en lo relacionado a nuevos servicios, mejoras en procesos, tecnologías y aplicación know-how.</p> <p>En cuanto a innovaciones en políticas públicas estas se planifican, discuten y debaten tanto interna como externamente con los grupos de interés antes de su presentación a las autoridades políticas y los organismos internacionales, que son los responsables del financiamiento y liberación de fondos necesarios. La metodología de innovación implementada hace énfasis en la participación en el proceso de las personas que participan en el programa.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de pasantías con grupos de interés. Fotos de la pasantía. Reuniones con el Consejo Consultivo.</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El Gabinete de Política Social dispone de una política para la gestión efectiva del cambio (DC-RRHH-02) impactando la cultura organizacional para el logro de proyectos mediante la metodología IDIP: Identificar la población a ser impactada con los posibles cambios, Diferenciar aquellos recursos con</p>	

	<p>mayor potencial de apoyo al cambio e integrarlo, Intervenir en aquellas áreas, unidades o personas que afecten los cambios y Personalizar las acciones focalizadas.</p> <p>La metodología establece los criterios para su aplicación considerando su área de impacto y sus efectos relativos a Personas, estructuras, Tecnologías y Cultura.</p> <p>La organización planifica la implantación de pilotos que son posteriormente desarrollados en cada proceso directo, principalmente de tecnología, salud y educación financiera.</p> <p>El monitoreo de los proyectos se realiza con la metodología de seguimiento a los planes operativos de la organización, se elaboran informes del desarrollo de los proyectos que son remitidos a los líderes, quienes dirigen las acciones que garantizan los resultados.</p> <p>El Gabinete de Política Social mantiene relaciones para el intercambio de las mejores prácticas con instituciones, 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 impacto para la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Proyectos de Tecnología.  Punto Solidario.  Metodología de gestión del cambio DC-RRHH-01.  Fotos.  Relación de participantes.  POA.  Informe de Seguimiento al POA.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias establecidas, prepara el presupuesto anual en</p>	

	<p>conjunto con el POA de cada área por cada proyecto o actividad que requiere insumos o recursos.</p> <p>La organización confirma la disponibilidad presupuestaria para la planificación de cada año y asigna según las necesidades, siguiendo la sistemática establecida en el procedimiento PR-FINA-01: Formulación Presupuestaria, esta asignación presupuestaria es registrada en el Sistema Integrado de gestión Financiera (SIGEF) para la aprobación por parte de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p>Una vez la organización recibe las pautas Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a necesidades, asignando el presupuesto, coordinando y dando seguimiento a la ejecución de los recursos que se utilizan para el funcionamiento de las entidades adscritas al Gabinete</p> <p><b>Evidencias:</b>  Reuniones con entidades adscritas.  Levantamiento de detección de necesidades presupuestaria.  Formulario de necesidades presupuestaria.  PR-FINA-01: Formulación Presupuestaria.  POA.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>El Gabinete de Política Social dispone de una política para la gestión efectiva del cambio (DC-RRHH-02) impactando la cultura organizacional para el logro de proyectos mediante la metodología IDIP: Identificar la población a ser impactada con los posibles cambios, Diferenciar aquellos recursos con mayor potencial de apoyo al cambio e integrarlo, Intervenir en aquellas áreas,</p>	

	<p>unidades o personas que afecten los cambios y Personalizar las acciones focalizadas. La metodología establece los criterios para su aplicación considerando su área de impacto y sus efectos relativos a Personas, estructuras, Tecnologías y Cultura.</p> <p><b>Evidencias:</b> Metodología de gestión del cambio DC-RRHH-01.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Gabinete dentro de su sistema de gestión ha planificado el uso de herramientas electrónicas que permiten aumentar la eficacia en la prestación de los servicios. En cumplimiento con la Ley No.200-04 de Acceso a la Información Pública, través de un portal de transparencia la organización permite la interacción, promoviendo el uso de herramientas de administración electrónica como parte de las innovaciones tecnológicas las cuales aumentan la eficacia de las prestaciones de servicios y para mejorar la transparencia, la interacción entre las organizaciones y los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia.</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La organización analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talentos humanos, las cuales se contemplan para la definición de los objetivos estratégicos y operativos. Así mismo, El Gabinete gestiona los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, alineado al direccionamiento estratégico de la institución. De igual manera, se realizan las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes subsistemas de Recursos Humanos en la búsqueda de la mejora y la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2021 Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés de RRHH</p> <p>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.</p> <p>El plan operativo anual de RR.HH. está alineado a la estrategia de la institución. Responde, además, a las políticas que para la gestión de los recursos humanos que dispone la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del Gabinete de Política Social, así como a los subsistemas clave de Recursos Humanos como son Reclutamiento y Selección, Capacitación y Relaciones Laborales.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  MA-RRHH-01.  POA RRHH.  Políticas de RR.HH. en la Intranet.  Permisos y licencias.  Vinculación de personas discapacitadas.  Matriz cierra de Brecha de Género.</p> <p>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.</p> <p>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 Capacitación basado en méritos y criterios de la evaluación del desempeño.</p> <p>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,</p> <p><b>Evidencia:</b>  Proceso de Reclutamiento y Selección.  Matriz de Desarrollo Individual.  Evaluación de Desempeño.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, GCPS, respetando las normas establecidas por el MAP, implementa políticas interinstitucionales para la gestión de recursos humanos. Estas políticas están contenidas en el Manual Interinstitucional de Recursos Humanos, Código MA-RRHH-01 a las cuales la DAF 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. 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. 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 valores institucionales, competencias del cargo vs las competencias del candidato interno, principio de equidad y objetividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Manual Interinstitucional de Recursos Humanos MA-RRHH-01.  Certificados y fotos de reconocimientos a empleados.  Comunicaciones de promoción de empleados.  Formulario de exámenes de preselección.</p> <p>La institución estimula y practica la cultura de la excelencia en el desempeño, aplicando el esquema de reconocimiento/ incentivo que para tales fines está descrito en el programa de Reconocimientos.  De manera abierta y transparente se reconoce a los 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Certificados de Reconocimiento.  Fotos.</p> <p>A partir del Manual de Cargos del Poder Ejecutivo, así como de la Estructura de Cargos de la institución, utilizamos los perfiles de competencia y las descripciones de puestos para seleccionar a los talentos humanos según se requieran. Una vez seleccionados, conforme a las competencias idóneas para el puesto de trabajo, se elaboran planes de desarrollo personal, tanto para los colaboradores como para los directivos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Manual de Cargos.  Estructura de Cargos.  Plan de Desarrollo individual.</p> <p>La institución presta cuidadosa atención y provee los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de capacitación y recursos</p>	
--	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>tecnológicos de sus equipos de trabajo a todos los niveles de la organización.</p> <p>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 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de Capacitación y Desarrollo.  Publicación de boletines por Comunicándonos.  Correos de convocatorias a cursos on-line y otros cursos de capacitación relacionados.</p> <p>En El Gabinete, sus talentos humanos tienen una importancia relevante por lo cual se orienta y motiva al personal a desarrollar su potencial en cada una de las competencias conductuales, individuales y organizacionales</p>	
---	--	--

	<p>desde la selección misma y durante su desempeño profesional.</p> <p>En tanto, es la visión reafirmar nuestro compromiso con la excelencia, la organización se prepara para certificarse en la Norma internacional de Igualdad de Género G38:2015, a través de INTECO. Así mismo, se está implementando la Norma nacional de Igualdad de Género NORDOM 755, y el sello Igualando RD, que promueve el Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Política de Igualdad de Género          Diagnóstico de implementación de Norma de Igualdad de Género.          Plan de Acción.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La organización evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública. Aplica la metodología de evaluación la cual nos permite medir el desempeño de cada uno de los colaboradores, así como conocer los aportes que estos hacen a los objetivos y metas de la organización. Además se ha realizado un análisis de las competencias requerida por la institución según el cargo versus las competencias que posee cada colaborador que ocupa el la posición, a través de este instrumento se gestiona permanentemente el conocimiento,</p>	

	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de Desarrollo Individual.  Acuerdo de desempeño.  Plan de capacitación.  Indicadores de medición de la eficacia.  Formularios de evaluación del desempeño.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>En El Gabinete es una institución preocupada por la formación de sus talentos humanos en cualquiera de las áreas del saber que se relacione con el trabajo de los mismos tenemos, por tal motivo hemos establecido un procedimiento de Capacitación y Desarrollo del personal, donde identificamos las necesidades de cada colaborador y se prepara un Plan global de Capacitación anual, además, aportamos a su desarrollo con cursos individuales.</p> <p>La estrategia establecida se nutre de las necesidades detectadas en las Evaluaciones por Desempeño y de los informes de los líderes en el DNA. Una vez elaborado el Plan de Capacitación, es 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.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b>  Plan de Capacitación.  Matriz de detección de necesidades.  Correos electrónicos convocando a capacitaciones.  Fotos de participantes en cursos de capacitación.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos lleva a cabo las capacitaciones 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de capacitación.  Indicador de cantidad de capacitados por cursos.  Plan de Capacitación Anual.</p>	

	Convocatorias a capacitación on-line.	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>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 Política Social ha establecido una filosofía de liderazgo que facilita el éxito de los líderes en las diferentes áreas organizativas de las instituciones adscritas.</p> <p>La organización, por su parte, asume esta filosofía y la implementa a todos los niveles de la organización. Desarrolla, además, competencias y habilidades de gestión sostenibles.</p> <p>En cuanto a sus colaboradores o clientes internos, desarrolla esas habilidades a través de acciones de capacitación en liderazgo, comprometiéndoles en la gestión de los procesos de la organización y permitiéndoles participar en la toma de decisiones.</p> <p>En sentido general, realiza actividades de formación encaminadas a desarrollar competencias en temas de gestión, como son liderazgo, trabajo en equipo, gestión de la Calidad, así como impartiendo capacitaciones por medios electrónicos como es INFOTEP</p>	

	<p>Virtual que permite el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Filosofía de Liderazgo del Gabinete. Talleres de Liderazgo.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>En El Gabinete con interés de asumir un rol de desarrollar competencias al personal, dispone de políticas para guiar a los colaboradores y colaboradoras 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.</p> <p>Esta política establece asignar al empleado de nuevo ingreso un colaborador con experiencia en los procesos institucionales, que funge de tutor. La Guía del Mentor IT-RRHH-04, dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching.</p> <p><b>Evidencias:</b> Guía del Mentor. Comunicaciones de asignación de Tutor.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El Gabinete implementa políticas de cara al desarrollo de sus talentos humanos estimulando 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.</p> <p>Además, promueve que sus colaboradores asuman responsabilidades importantes dentro de la estructura. Esto permite medir los</p>	

	<p>movimientos de personal tanto en un mismo nivel de cargos como a un cargo superior, tomando en consideración la evaluación por, 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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicador de movilidad interna y externa. Matriz de movimiento de personal.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La organización 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.</p> <p>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.</p> <p>La organización 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación. Programa de capacitación Virtual INFOTEP.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El Gabinete dentro de las actividades de formación, ha planificado acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgo,</p>	

	<p>dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética.</p> <p>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 disminuye la posible ocurrencia de conductas reprochables y entrar en conflicto con los valores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Matriz de Valoración y Administración de riesgos.  Plan de Capacitación.  Cursos de Riesgo, Género, Ética, Conflicto de interés.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La organización en su interés de desarrollar competencias en su personal, contempla en el presupuesto general anual con que cuenta la institución una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, con el área de Capacitación del Departamento de RR.HH. de la Institución, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b>  POA – Producto de Capacitación.  Presupuesto – Partida de Capacitación.  Plan Global de Capacitación.  Análisis de Costo-Beneficio de la capacitación.  Medición de la eficacia capacitaciones.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>El Gabinete 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</p>	

	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación. Informes de capacitación en Género.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>El Gabinete realiza reuniones con la participación de directores, 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, evidenciando 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.</p> <p>Se exhibe una conducta colectiva en valores, así como un equilibrio entre el respeto hacia las directrices de la institución y las</p>	

	<p>sugerencias de colaboradores y equipos de trabajo, destinadas hacia el fortalecimiento organizacional, para lo cual es precisa la comunicación abierta.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convocatorias a la reunión de directores y equipos de trabajo.  Fotos de participantes en actividades de integración.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El Gabinete 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.</p> <p>Se realizan reuniones con la dirección de socialización de los resultados de la organización con la participación de los diferentes grupos de trabajo, en esta se realizan 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.</p> <p>Hay buzones instalados en puntos estratégicos de la organización, además, contamos con un correo electrónico que compilan opiniones de los colaboradores sobre los procesos y a través de los cuales se conocen necesidades o aportes de ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Reuniones de Revisión por la dirección.  Equipo de trabajo (Autoevaluación CAF).  Equipo de trabajo NOBACI.  Foto buzones de sugerencias.  Outlook.</p>	

<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>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 tenor, para el diseño de procesos, así como en la implantación de acciones de mejora, los colaboradores tienen una participación activa. Los líderes del Gabinete, 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Relación de participantes.  Talleres sobre Asociación de Servidores Públicos.  Relación de socios de la cooperativa.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En El Gabinete se realizan reuniones trimestrales con los Encargados 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 del Gabinete, se realizan</p>	

	<p>acuerdos de desempeño consensuados entre los encargados 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Relación de participantes en reuniones trimestrales.  Acuerdos de desempeño.  Reuniones de la máxima autoridad para seguimiento de planes.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>El Gabinete, con el fin de fortalecer aquellos indicadores que presenten oportunidades y continuar fortaleciendo aquellos que presenten resultados satisfactorios, ya que nos hemos planteado mantener altos estándares de calidad y servicio realiza encuestas de satisfacción de sus servicios, además del análisis de las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias. 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informes buzón.  Informes Ejecutivos.  Plan de Mejora de un área.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>El Gabinete, se preocupa por conocer la opinión de sus colaboradores y garantiza mecanismos adecuados y eficientes al servicio de sus talentos humanos que permiten que le permitan opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos en la institución.</p>	

	<p>Propiciamos una 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.</p> <p>Además, aplicamos una encuesta anual a los fines de promover la emisión de opiniones objetivas, manejadas de una forma anónima para que así lo hagan libremente.</p> <p>También contamos con espacios permanentes de opinión como los buzones de quejas y sugerencias (físico) y un correo electrónico, instrumentos efectivos que permiten conocer las opiniones de los colaboradores sobre el liderazgo institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de Calidad del Servicio.  Foto de los buzones de quejas.  Correo electrónico de quejas y sugerencias y encuesta.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, preocupado que sus recursos humanos cuenten con las condiciones adecuadas, cuidados de salud y seguridad laboral, 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 la institución, previstas en la política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”.</p> <p>Tenemos implementado este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la</p>	

	<p>asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes, Otras de las patologías de especial seguimiento son el cáncer de cérvix y de próstata.</p> <p>Dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología, Endocrinología y Ginecología.</p> <p>La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través diferentes especialistas en consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral y familiar.</p> <p>Todos los colaboradores son instruidos sobre cuidados generales de salud a través de charlas y talleres sobre los buenos hábitos alimenticios, así como también caminata, haciendo de ellos entes sanos y productivos.</p> <p>La cultura del cuidado de la salud exhibe ya resultados significativos, entre los que se destaca el programa de nutrición saludable, llevamos a cabo programas y actividades vinculadas a la salud ocupacional y la salud en sentido general.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	--	--

	<p>Política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”.</p> <p>Programa de salud ocupacional.</p> <p>Fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica.</p> <p>Copia del libro de atención a pacientes.</p> <p>Jornadas de Salud.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>El Gabinete, identifica, planifica y 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 para el logro de las metas y objetivos.</p> <p>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.</p> <p>Respeto el derecho a la formación y capacitación de los servidores públicos, concediendo los permisos pertinentes para estudios, garantizando la flexibilidad organizacional y permitiendo el desarrollo individual de los colaboradores.</p> <p>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 y reconoce y premia a los hijos de colaboradores que han alcanzado calificaciones sobresalientes en sus estudios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Copias de licencias para cuidar familiares enfermos.</p> <p>Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas.</p> <p>Copia de permisos de estudio.</p>	

	Fotos de reconocimientos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El Gabinete procura especial atención a los empleados de escasos recursos y fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejándose la atención a discapacitados y personas vulnerables en la institución.</p> <p>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.</p> <p>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 auxilio para enfrentar situaciones especiales, acudiendo en su ayuda en caso de muerte o enfermedades de familiares o cualquier caso catastrófico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de rampas. Ayudas médicas (cirugías y tratamientos), Ayudas por muerte de familiares.</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se evidencian los beneficios de las actividades, culturales y deportivas, centradas en la salud y el bienestar.

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El Gabinete en cumplimiento con su direccionamiento estratégico, identifica y cataloga sus socios claves de forma que estos puedan contribuir con la realización de sus procesos y asegurar el logro eficiente de los objetivos. En consecuencia, la organización identifica dentro de sus grupos de interés potenciales, asociados para establecer relaciones que permitan realizar acciones conjuntas que den respuesta a las demandas sociales.</p> <p>Una vez se logra el acercamiento a los diferentes órganos, organismos y entidades se clasifican por tipo de relación que permita viabilizar el cumplimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como internacional con el fin de mantener los estándares en la prestación de servicios y lograr la eficiencia y eficacia de los productos. Dentro estas relaciones se acuerdan alianzas estratégicas con bancos internacionales, tales como: BID, Banco Mundial, Banco Interamericano, Agencia de Cooperación Andalucía y el PNUD; Dentro de las relaciones nacionales se encuentran, las relaciones con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, órgano creado bajo la institucionalidad del Gabinete para dar seguimiento y acompañar las acciones del gobierno en materia de políticas sociales; así como contribuir en la definición de sus programas sociales y planes de trabajo.</p> <p>Asimismo, se establecen relaciones de cooperación con el Sistema de Integración Centroamericana (SICA); CELAC; y la OEA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Alianzas y/o relación con organismos internacionales.  Actas de reuniones.  Informes técnicos y financieros.  Realización de eventos conjuntos.  Agenda de cooperación internacional.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución a ha firmado convenios de colaboración con diferentes instituciones, que permita viabilizar el cumplimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como internacional con el fin de mantener los estándares en la prestación de servicios y lograr la eficiencia y eficacia de los productos. Dentro de los convenios se encuentran los siguientes: el convenio de colaboración interinstitucional entre El Gabinete e INFOTEP, el cual tiene como objetivo sumar esfuerzos para la consecución de metas y objetivos comunes, contundentes a alcanzar una mayor y mejor cobertura de servicios en el área ocupacional, en el marco de la estrategia Capacitando para el progreso; Convenio entre El Gabinete y el Ministerio de Salud Pública; Convenio entre El Gabinete y el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología; entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Documento técnico de convenios.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El acuerdo de alianza contra la pobreza es una estrategia transversal e integradora que realiza acciones puntuales y diversas a partir de la sinergia creada entre El Gabinete de Política Social del Gobierno, las instituciones públicas y el sector privado para reducir la pobreza extrema y la vulnerabilidad, así como para elevar la calidad de vida de los sectores históricamente carenciados.</p>	

	<p>En ese sentido se han formalizado acuerdos de colaboración entre los que cabe destacar, el acuerdo entre El Gabinete y el Ministerio de Salud Pública, el cual sirvió de marco referencia a todas las actividades que serán apoyadas para el Fortalecimiento del Sector Salud desde el Gabinete Social. Estos esfuerzos se concentrarán en una primera fase, en la mejoría de la calidad de los servicios ofrecidos en el Primer Nivel de Atención, mediante la Estrategia de Atención Primaria de la Salud. La propuesta consiste en desarrollar acciones en el campo de la atención médica directa, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, enfocadas a los siguientes grupos de población: 1-Mujeres embarazadas (Atención al embarazo, parto y puerperio) 2- Niños y niñas de 0 a 5 años (Crecimiento y desarrollo, nutrición e inmunizaciones) 3- Adolescentes 4-Adultos 5-Población envejeciente.</p> <p>La organización también coordina la agenda nacional social y de erradicación del hambre y la pobreza ante la Comunidad de Estados Latinoamericano y caribeños-CELAC, realizando acciones en conjunto con el Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).</p> <p>Por otra parte, las pasantías profesionales, una iniciativa desarrollada por primera vez en 2014 con servidores públicos del sector social centroamericano, se ha convertido en un espacio clave para que diversos actores conozcan in situ la estrategia de salida de pobreza que implementa El Gabinete en su conjunto, lo que conlleva a realizar mejoras al programa e identificar espacios de alianzas y colaboración.</p>	
--	--	--

	<p><b>Evidencia:</b>  Acuerdo de Alianza Contra la Pobreza.  Convenio de colaboración con ministerio de salud pública.  Pasantías profesionales.  Agenda de Cooperación Internacional.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>El Gabinete cuenta con una Unidad Técnica de Proyectos, la cual se encarga de realizar un seguimiento y monitoreo al cumplimiento y avance de cada uno de los proyectos de la institución que son financiados con fondos de organismos internacionales.</p> <p>En ese sentido, el seguimiento a las alianzas y colaboraciones se lleva a cabo mediante visitas e informes elaborados por los órganos involucrados en proyectos específicos. Como resultado del seguimiento y monitoreo técnico y financiero de los proyectos se elaboran informes semestrales los cuales son enviados a la entidad internacional prestataria.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informes semestrales.  Informe de visitas de monitores a las instituciones.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución a través de la Dirección técnica identifica la necesidad de alianzas en el marco de la estrategia nacional de desarrollo (el eje 2) y en los demás instrumentos de planificación. Asimismo, cuando se identifican brechas en las intervenciones de carácter intersectorial (violencia de género, embarazo en adolescentes, nutrición, etc.) se crean los espacios interinstitucionales, se gestionan a través mecanismos legales y se coordinan las acciones para impactar en el problema identificado.</p>	

	<p>En ese sentido, la puesta en marcha del Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo y constituye un espacio de mejora de la gestión del conocimiento sobre pobreza e inclusión social. Su objetivo es el de analizar temáticas sociales relevantes para el desarrollo del país, y difundir el conocimiento producido mediante publicaciones, así como la articulación de espacios de reflexión. Además de acuerdos con centros de investigación de universidades, entre los cuales se destacan, con: la Vicerrectoría de Investigación y Vinculación de INTEC; La Vicerrectoría de Investigación en Innovación de la PUCMM; Vicerrectoría de Postgrados e Investigaciones de la UCSD; el Decanato de Investigación de UNIBE; Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la UASD; Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Relaciones Internacionales de UNAPEC; y el Instituto de Investigaciones Científicas de la UCE.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo  Boletines del Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo  Plan Nacional de Prevención de Embarazos en Adolescentes.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las firmas de alianzas de colaboración, convenios lleva al establecimiento de responsabilidades, pautas y directrices a desarrollar. En ese sentido, la institución y los organismos con los cuales establece convenios define criterios a seguir y los sistemas adecuados de control, seguimiento, monitoreo, evaluación y revisión de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>Documento técnico de convenios. Gaceta oficial BID. Gaceta oficial Banco Mundial.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La institución desde el año 2014 está implementando el programa de pasantías profesionales con servidores públicos del sector social centroamericano, una iniciativa que se ha convertido en un espacio clave para que diversos actores conozcan in situ la estrategia de salida de pobreza que implementa El Gabinete en su conjunto, lo que conlleva a realizar mejoras al programa e identificar espacios de alianzas y colaboración. Con la finalidad de fomentar el intercambio de experiencias entre los participantes de las diferentes instituciones del Gabinete, sobre aspectos estratégicos, conceptuales y operativos del sistema de protección social dominicano.</p> <p>Con el desarrollo de este programa de pasantía se persigue, a su vez, enfocar la mirada en las perspectivas de la coordinación interinstitucional, en el marco de las diferentes intervenciones del Gabinete de Política Social. Concretamente, se persigue que los participantes tengan la oportunidad de conocer y reflexionar al Gabinete como un todo en que coexisten diversos programas e iniciativas de múltiples naturalezas, pero que se complementan para articular una única estrategia de salida de la pobreza.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de pasantías. Fotos de pasantías.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La institución a través de la Dirección Técnica participa de espacios nacionales e internaciones donde coloca las buenas prácticas del Gabinete de Política Social para</p>	

	<p>que puedan ser replicadas, así como también expone las lecciones aprendidas en otros espacios o países.</p> <p>Por otro lado, la institución desde el año 2014 está implementando el programa de pasantías profesionales con servidores públicos del sector social centroamericano, una iniciativa que se ha convertido en un espacio clave para que diversos actores conozcan in situ la estrategia de salida de pobreza que implementa El Gabinete en su conjunto, lo que conlleva a realizar mejoras al programa e identificar espacios de alianzas y colaboración. Con la finalidad de fomentar el intercambio de experiencias entre los participantes de las diferentes instituciones del Gabinete, sobre aspectos estratégicos, conceptuales y operativos del sistema de protección social dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Foros internacionales.  Programa de pasantías profesionales.  Fotos de las pasantías.  Catálogos de buenas prácticas elaborados por el PNUD.</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<b>María P. Completar</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	El Gabinete está implementando un Centro Documentación de Políticas Sociales, un espacio virtual y físico que permitirá centralizar toda la información producida por	

	<p>la organización a fin de optimizar los recursos de información y del conocimiento relativos a las políticas sociales, potenciándolos a través de un sistema de administración e intercambio de información, conocimientos y experiencias que favorezca el desarrollo social del país.</p> <p>En otro orden, la organización cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información tales como la OAI, buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos, la línea telefónica 311 y otros medios de información según el tipo de información que necesiten</p> <p><b>Evidencia:</b>  Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo  Boletines del Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo  Plan de trabajo detallado y aprobado.  Oficina de libre acceso a la información.  Línea 311.  Buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El Gabinete propicia y anima a los ciudadanos clientes a que se organicen y expresen sus necesidades e inquietudes por los diferentes medios que le proporciona la institución. En ese sentido la organización cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información tales como la OAI, buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos, la línea telefónica 311 y otros medios de información según el tipo de información que necesiten.</p> <p>En ese mismo orden, la organización en apoyo a la alianza con ciudadanos y organizaciones de la Sociedad Civil, realiza una pasantía profesional para los integrantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, así como también, desarrolla un panel de discusión</p>	

	<p>sobre vivienda digna, enfocado en la definición de políticas para la población más empobrecida, a través del cual han surgido importantes iniciativas, como la de conformar un Comité Técnico Interinstitucional para consensuar la metodología de cálculo del déficit habitacional en la República Dominicana.</p> <p>Asimismo, la institución establece relaciones con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil como órgano creado en 2001 y con su forma actual desde el 2004, integrado por diversas personalidades de la sociedad civil y ONG, que fungen como asesores y consultores en materia de política social del Gabinete de Política Social, para definir, formular, ejecutar y dar seguimiento a los planes y programas en República Dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Programa de pasantías profesionales.  Fotos de las pasantías.  Reuniones con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La organización dirigida a conocer la percepción sobre su desempeño ha establecido una metodología que permite la gestión y recolección de información, por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios que ofrece. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO): La cual mide el nivel de satisfacción con los grupos de interés internos y la imagen que tienen los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la</p>	

	<p>organización a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales.</p> <p>Por otro lado, la institución a través de la Dirección Técnica realiza grupos focales en distintas regiones y provincias del país, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre los productos y servicios institucionales, así como sus necesidades y expectativas que pudieran ser consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de satisfacción.  Encuesta de clima organizacional.  Grupos Focales.  Resumen Comer es Primero perfil.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>El Gabinete dentro del marco del sistema de gestión de calidad ha desarrollado una metodología para el levantamiento de información relevante, con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>En ese sentido, la organización le da tratamiento a las comentarios, quejas y agradecimientos a través de los buzones físicos y digitales, donde mide los niveles de satisfacción de los grupos de interés, de acuerdo a unos criterios e intervalos que se valoran de la siguiente forma: 1-para necesita mejorar; 2-regular; 3-bueno; 4-muy bueno y 5-excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos.  Informes de buzón.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de</p>	<p>El Gabinete dentro de su sistema de gestión ha planificado el uso de herramientas electrónicas</p>	

<p>decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>que permiten aumentar la eficacia en la prestación de los servicios.  En cumplimiento con la Ley No.200-04 de Acceso a la Información Pública, través de un portal de transparencia la organización permite la interacción, promoviendo el uso de herramientas de administración electrónica como parte de las innovaciones tecnológicas las cuales aumentan la eficacia de las prestaciones de servicios y para mejorar la transparencia, la interacción entre las organizaciones y los ciudadanos.  <b>Evidencias:</b>  Portal de transparencia.  Página web institucional.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El Gabinete dentro de su gestión ha definido el papel de los clientes como coproductores de servicios en varias etapas donde estos agregan valor significativo a la mejora continua, incluyendo la medición sistemática de su satisfacción por encuestas y otros medios como los buzones.  Es por ello que la organización dirigida a conocer la percepción sobre su desempeño ha establecido una metodología que permite la gestión y recolección de información, por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios que ofrece. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio; a nivel interno se aplican encuestas de clima organizacional, y en el plano de los ciudadanos/clientes en general existen buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos.  <b>Evidencias:</b>  Encuesta de satisfacción.</p>	

	Encuesta de Clima Organizacional. Buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos.	
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 de cara al sistema de calidad y enfocada en las expectativas de los clientes ciudadanos promueve una gestión de excelencia, comprometiendo sus servicios mediante la política y objetivos de la calidad para dar respuestas a las necesidades de los grupos de interés, a la vez que monitorea y controla los indicadores de gestión de la calidad, a los fines de lograr la eficiencia y la eficacia de los servicios. A través de la plataforma punto solidario se promueven los servicios comunes con las instituciones del trípode con el fin de hacer más efectivas y eficientes los procesos internos, externos y las políticas sociales, garantizando la satisfacción de los clientes en el marco de cumplimiento del accionar de la institución. <b>Evidencias:</b> Política de calidad. Matriz de indicadores de procesos. Objetivos de calidad. Manual de Punto Solidario.	
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.	El Gabinete anualmente recopila información de relevante de sus clientes, y las analiza para evaluar su evolución tanto de sus necesidades como de otra índole. Asimismo, se cuenta con un Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo, este es un centro de documentación que concentra información especializada, organizada y actualizada en el área del desarrollo social, permitiendo su difusión hacia todos los sectores de la sociedad, a fin de apoyar procesos de análisis, investigación, toma de	

	<p>decisiones e implementación de políticas sociales y asistencia social en el país.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo.  Boletines del Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El Gabinete coordina la formulación presupuestaria que elaboran las instituciones adscritas. En ese sentido, los recursos asignados por la Dirección General de Presupuesto para la ejecución los distribuye conforme a los lineamientos presupuestarios. De esta manera, la organización formula su presupuesto anual en base a su direccionamiento estratégico, cumpliendo con las leyes vigentes las cuales permiten transparentar y eficientizar el gasto público. De igual forma, alinea la gestión financiera al logro de resultados conforme a la distribución. La organización luego que planifica los resultados institucionales como aporte a los objetivos de la estrategia nacional de desarrollo, en el eje no.2 (Disminución de la pobreza), definiendo productos y metas, realiza su formulación presupuestaria asignando los recursos necesarios para asegurar la ejecución de las mismas. En consecuencia, este proceso permite que sea posible medir la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria, ya que tenemos claro cuáles son las metas y productos que</p>	

	<p>debemos lograr con los fondos asignados en los plazos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Presupuesto Anual GCPS.  Formulario de creación de programas, productos y metas presupuestarias.  Plan Operativo Anual (POA).  Matriz de ejecución por Cuentas y Subcuentas.  Matriz de producción física financiera.  Mesas de trabajo sobre formulación presupuestaria.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>El Gabinete en cumplimiento de la Ley 10-07 en su Artículo 47, que instituye el Sistema Nacional de control interno para las instituciones del Estado Dominicano, elabora una matriz para la valoración y administración de los riesgos y oportunidades que puedan incidir en la toma de decisiones para la ejecución presupuestaria.</p> <p>El diagnóstico y análisis de los factores de riesgos y las causas que los generan permiten detectar oportunidades de mejora para ser implementadas en el sistema de gestión financiero, así como controlar su impacto y eficientizar la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Matriz de valoración y administración de Riesgos y Oportunidades.  Manual de valoración y administración de Riesgos y Oportunidades.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>En El Gabinete, las ejecuciones financieras y presupuestarias son oportunamente publicadas en el Portal de Transparencia de la página web, en cumplimiento con la ley 200-04.</p> <p>A través de la oficina de libre acceso a la información pública, se asegura el acceso a la información relativa al manejo de los fondos</p>	

	<p>públicos y se canalizan todas las solicitudes recibidas, afianzando la transparencia y rendición de cuentas en la gestión administrativa y financiera.</p> <p>Adicionalmente, existen definidos procedimientos para el monitoreo y control de la Ejecución Presupuestaria, así como de los Gastos Operativos, lo que permite una gestión de cara a la confiabilidad en la información gerencial y facilita la transparente información sobre fondos públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>      Informes de ejecución presupuestaria publicados en el Portal de Transparencia.      Informe de evaluación del Portal de Transparencia.      Informe de publicaciones en Datos Abiertos.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La organización asegura que la gestión financiera se realice conforme a la distribución de los recursos asignados por el Gobierno Central, distribuidos en la planificación anual. La programación y ejecución trimestral de los fondos públicos asignados al GCPS permite que los recursos sean utilizados de manera eficiente mediante análisis o evaluaciones constantes del Sistema Financiero institucional, estos controles permiten efficientizar el gasto, mantener una contabilidad eficaz y el ahorro en las actividades y proyectos organizacional.</p> <p>En ese contexto se efficientiza el gasto institucional mediante el análisis, monitoreo y evaluación del gasto, lo que permite diagnosticar los recursos otorgados por organismos internacionales para programas y proyectos puntuales.</p> <p><b>Evidencias:</b>      Matriz de ejecución presupuestaria.</p>	

	<p>Distribución del gasto del Gabinete.  Diagnóstico de los recursos otorgados por Organismos Internacionales.</p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El Gabinete ha llevado a su sistema de planificación herramientas de seguimiento y control presupuestario, alineado al cumplimiento de las regulaciones del órgano rector el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).</p> <p>En este contexto, las tres instituciones dependientes del Gabinete (TRIPODE), han implementado presupuestos plurianuales basados en la planificación de metas dispuestas en el Sistema Nacional de Gestión del Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP), lo que ha permitido fortalecer e incluir en la planificación Gubernamental, presupuestos para proyectos de instituciones adscritas a nuestra organización, fortaleciendo además la gestión financiera y técnica del Gabinete.</p> <p>Así también, para el control y seguimiento a la Planificación a mediano plazo en la institución se ha implementado el Sistema de Metas de Gobierno SIGOB, m</p> <p>mantiene un monitoreo periódico del avance en las metas priorizadas e indicadores de cada una de las instituciones que conforman El Gabinete. Por otro lado, el seguimiento a la Planificación Operativa Anual se realiza a través del Sistema SIPS que permite mantener el registro periódico de avances en las acciones planificadas durante el año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Pronto crean de RUTA.  Print scream de SIGOB  Print scream delis  Presupuesto Plurianual del Gabinete.</p>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La Alta Dirección del Gabinete tomando como base su estructura organizacional delega las responsabilidades financieras a instituciones dependientes Gabinete tanto a nivel interno como externo.</p> <p>A partir del presupuesto aprobado, se distribuyen las partidas y se delega la operatividad a cada institución con nivel integrado en el Sistema de información de la Gestión Financiera, logrando que asuman responsabilidades organizacionales que permitan al GCPS aplicar estrategias que garanticen la ejecución y los resultados institucionales. A su vez, la organización se encarga realizar un seguimiento y monitoreo a la ejecución físico-financiera del gasto, con el fin de asegurar el control centralizado y facilitar el trámite del Gasto Público.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de ejecución presupuestaria.  Boletín de ejecución presupuestaria.  Correos de seguimiento presupuestario.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>El Gabinete a través de la Unidad Técnica de Proyectos planifica sus actividades, objetivos y proyectos, en los cuales considera las necesidades de inversión de la institución, entre los que incluye necesidad presupuestaria, análisis de factibilidad, cuando el mismo es de alta envergadura y otros criterios necesarios para la inversión.</p> <p>La organización aplica controles financieros en conformidad con lo dispuesto por la ley y las regulaciones vigentes.</p> <p>En los análisis de factibilidad de la inversión se considera el costo contra la necesidad de la inversión y considerando el impacto en la organización y su sostenibilidad, la cual</p>	

	<p>depende de la asignación presupuestaria y la disponibilidad de las cuotas correspondiente. La institución en cumplimiento con la ética y la ley de transparencia pone a disposición de los interesados, a través de la página web y el portal de transparencia todas las informaciones relativas a las operaciones el Gabinete.</p> <p><b>Evidencias:</b>  POA  Presupuesto Anual  Portal de Transparencia</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El Gabinete para la formulación presupuestaria toma en cuenta los objetivos institucionales, tanto sus logros anteriores (línea base) así como los nuevos objetivos para el periodo en formulación, esto da la línea de trabajo necesaria para las discusiones de los montos presupuestarios con los responsables de cada área, antes de su aprobación y envío a la DIGEPRES como órgano rector.</p> <p>Cuando estos montos son aprobados y consignados se distribuyen según la necesidad planificada por cada área, considerando los objétales correspondientes, así mismo se monitorea mediante indicadores de gestión financiera los resultados y uso de estas partidas para el establecimiento de las alertas correspondientes y los consiguientes planes de acción que correspondan, evitando de esta manera la perdida correspondiente a las cuotas y el uso adecuado de los fondos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  POA  Reporte de Ejecución por Cuenta y Subcuenta.  Reporte de Indicadores.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> </ol>	<p>.</p> <p>La Institución garantiza que la información disponible sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del almacenamiento de la información en nuestro data center institucional que permite salvaguardar las informaciones relativas a las instituciones que prevé el diseñado de altos estándares de seguridad y escalabilidad permitiendo ofrecerles servicios de comunicación y almacenamiento a las instituciones que componen el sistema de coordinación de políticas sociales (ADESS, SIUBEN y PROSOLI).</p> <p>Por otra parte, ha incluido en su Planificación Operativa Anual, el mejoramiento continuo del sistema de conectividad de internet mediante los términos de referencias establecidos en los contratos con los proveedores, que asegure la calidad de los servicios ofrecidos para garantizar el uso de las aplicaciones destinadas para estos fines y la disponibilidad de las informaciones de carácter externo con que trabaja la institución.</p> <p>Para procesar y recoger de forma eficiente las informaciones externas, la institución cuenta con varios aplicativos que responden a las necesidades de acuerdo a la naturaleza de cada una de las áreas de la institución dentro de las</p>	<p>No se evidencia que la organización disponga de una política de gestión de conocimiento.</p>

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>cuales están: Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Inventario de Administración de Bienes (SIAB), Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) haciendo uso efectivo de los manuales e instructivos emitidos por las instituciones que administran dichos sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA Contrato con Proveedores de Telefonía. Foto Data Center.</p> <p>Partiendo de la relevancia de la información El Gabinete controla y evalúa mediante sistemas tecnológicos los procesos organizacionales a fin de gestionar el conocimiento y elaborar direccionamiento estratégico acorde a las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, controlando información exactas y confiables que permita mejorar los procesos y garantizar la satisfacción los clientes/ciudadano mediante el cumplimiento de las labores esenciales de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de Monitoreo y Evolución.</p> <p>El Gabinete cuenta con diversas herramientas que permiten mantener informados a todos los grupos de interés internos y 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 conocidas por las diferentes unidades organizativas para la realización de sus labores.</p>	
--	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>De esta manera la socialización de conocimiento ayuda a mejorar la operación general de la institución.</p> <p>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 áreas comunes. Existen además Buzones de quejas y sugerencias, donde los interesados pueden sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones.</p> <p>El Gabinete cuenta con un canal de comunicación interno llamado Comunicándonos, a través del cual vía correos electrónicos y SMS se informa a todo el personal acerca de los diversos temas de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Correos electrónicos.  Portal de Intranet.  Buzón de sugerencia.  Página Web de GCPS.</p> <p>La organización mediante un sistema de gestión mantiene documentados todos sus procesos, manuales, procedimiento, políticas e instructivos que le permiten intercambiar las informaciones entre el personal y la dirección.</p> <p>En ese mismo orden, la institución planifica la gestión del conocimiento a través de pasantías, mentorías, coaching entre otras formas de gestión del conocimiento.</p> <p>Mediante este proceso los colaboradores y colaboradoras de la organización adquieren experiencia y ayuda de otros talentos humanos, para lograr sus metas y cultivar sus</p>	
---	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>habilidades a través de una serie de conversaciones, capacitaciones e intercambios de conocimientos que permiten permanezca la información dentro de la organización. Además, se capitaliza el saber acumulado en las personas que existen en las organizaciones del Gabinete y que pueden aportar sus experiencias a favor de otros “Transferencias de saber hacer”.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Instructivo: IT-RRHH-04 V: 00 Guía para el mentor en El Gabinete .  Pasantías.  Portal Intranet.</p> <p>El Gabinete de Política Social de conformidad con lo establecido en la ley No. 200-04 de Libre Acceso de a la Información Pública, cuenta con un portal de transparencia donde se publican las informaciones relevantes de la organización. Además, dispone de una oficina de libre acceso a la información en el primer piso permitiendo el acceso y la asistencia preferencial a personas con alguna discapacidad o adultos mayores.</p> <p>En el marco de los grupos de interés se dispone de una plataforma de acceso a servicios y documentación de la institución para los colaboradores que necesiten información sobre la institución y los procesos.</p> <p>Toda la información sobre la institución está de manera accesible, adecuada y en diferentes formatos de consulta para los grupos de interés en general permitiendo el acceso fácil, rápido y totalmente gratis.</p> <p>En ese contexto El Gabinete también ha desarrollado una herramienta tecnológica que permite a los grupos de interés interactuar de</p>	
---	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>manera permanente con cada una de las instituciones que componen el sistema de protección social, mediante el cual se reciben solicitudes de servicios, quejas reclamaciones, congratulaciones y denuncias que sirven para mejorar los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias</b>  Punto Solidario.  Foto de la oficina de libre acceso.  Página WEB.  Intranet  Portal de transparencia.</p> <p>El Gabinete gestiona y retiene el conocimiento de la organización y de los colaboradores a través de diferentes herramientas tecnológicas que permiten recoger, almacenar, controlar y evaluar la información relevante para la organización, por lo cual, los procesos estratégicos y operativos cuentan con metodologías de coaching, inducción, tutoría, pasantías y otras, que generan el compromiso institucional de los colaboradores a todos los niveles organizativos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Instructivo: IT-RRHH-04 V: 00 Guía para el mentor en El Gabinete .  Pasantías Dirección Técnica.  Captura Portal Intranet.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Gabinete de Coordinación Política Sociales gestiona la tecnología considerando el direccionamiento estratégico y planes operativos, tomando en cuenta las necesidades</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>tecnológicas para soportar las demandas de los servicios y generar nuevas capacidades tanto en la infraestructura tecnológica y los medios de comunicaciones.</p> <p>Anualmente se formulan planes operativos que contemplan las necesidades de desarrollo e implementación de nuevas soluciones tecnológicas, así como la realización de mantenimiento y actualizaciones de la infraestructura tecnológica y los diferentes sistemas, con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios. En ese sentido, entendiendo la importancia del uso de la tecnología, la organización procura automatizar los procesos de gestión y de operación que mejoren continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan Operativo Anual.  Reuniones.  Documento de Análisis de Requerimiento.  Programa Mantenimiento Preventivo.  Plan de Capacitación de personal TIC.  Proyectos de consultoría para automatización de procesos.</p> <p>El Departamento de Tecnología del Gabinete planifica, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados de la institución.</p> <p>En miras de eficientizar el uso de los recursos, al momento de considerar la adquisición o implantación de cualquier solución tecnológica, se evalúan los costos y los beneficios de dichas soluciones con el fin de elegir las más factibles para la institución.</p>	
---	--	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>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 claves y de apoyo de la organización.</p> <p>La institución 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA. Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos). Matriz de costo-beneficio (gráfico).</p> <p>La institución contempla en su gestión operativa, políticas y procedimientos tecnológicos documentados que velan por el uso seguro, eficaz y eficiente de la información, equipos y herramientas tecnológicas.</p> <p>Se asume el compromiso de asegurar confidencialidad y privacidad de cualquier dato e información de la institución a través de un acuerdo que establecen normas y políticas de seguridad de la información el cual deberá ser firmado por cada colaborador que pertenece a nuestro equipo de trabajo.</p> <p>A través la gestión humana se planifica programas de capacitación que incluyen temas sobre el uso de las TI e induce a sus colaboradoras y colaboradores sobre el uso seguro de tecnológica, así como al manejo confidencial de informaciones relevantes garantizando la protección de los datos a través de los recursos tecnológicos. De igual</p>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>forma, la institución aplica políticas de respaldo (Backus) para salvaguardar las informaciones relacionadas a la organización ante cualquier incidente o catástrofe. Además, cuenta con un almacenamiento de los archivos digitales salvaguardados en una bóveda de seguridad externa de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Programa de Capacitación RRHH para inducción de seguridad tecnológica.  Contrato de Confidencialidad.  Políticas y procedimientos de copia de respaldo.  Comunicación de archivos digitales (Backus).  La Institución analiza y evalúa las distintas soluciones tecnológicas a través de consultorías especializadas, así como de manera interna se realizan benchlearning con el fin de desarrollar proyectos para apoyar los procesos operativos y estratégicos.  El uso de los recursos de las herramientas tecnológicas, al momento de considerar la adquisición o implantación de cualquier solución tecnológica, son evaluados en razón del costo y los beneficios de dichas soluciones con el fin de elegir las más factibles para la institución.  Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad, durabilidad y el impacto positivo en los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de comparación de precio.  Indicador Costo Beneficio.  El área de tecnología de la información a partir de los procesos claves de la institución identifica las necesidades y requerimientos de</p>	
---	--	--



<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Esta plataforma tecnológica además permite a los colaboradores y colaboradoras realizar solicitudes individuales de formación a través de un formulario digital que sigue el proceso anteriormente definido</p> <p>En ese sentido en la medida en la que se capacita al personal la organización contribuye en el proceso de mejora continúa aportando los recursos en materia de tecnología que soportan la eficiencia de los procesos y el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Sistema de Capacitación.  Registro de capacitación.  Fotos.  Comunicación de solicitud.  Plan de Ejecución.</p> <p>La institución cuenta con herramientas de interacción directa con los usuarios, las cuales permiten optimizar la interacción de los grupos de interés y asociados.</p> <p><b>A lo interno:</b>  <b>Herpes:</b> Mesa de ayuda que permite centralizar los servicios de soportes que se brindan a las distintas áreas de operación.  <b>Sistema de Control de Inventario (SCI):</b> Sistema que permite la administración, control y gestión de los requerimientos de materiales, y la administración de los almacenes de la organización.  <b>Intranet:</b> Es la red informática que utiliza la tecnología del Protocolo para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización.  <b>Correo Electrónico:</b> Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.</p> <p><b>A lo externo:</b></p>	
---	--	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p><b>Punto Solidario:</b> Herramienta de Gestión de trámites.</p> <p><b>Evidencia:</b> Herpes. SCI. Intranet. Correo Electrónico.</p> <p>El Gabinete cuenta con un plan para readecuación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica aplicable a las redes de datos interna y externa. El plan de mantenimiento preventivo de la institución, contempla aplicar mantenimiento a la data center y a las estaciones de trabajo semestralmente con fines de asegurar la continuidad del servicio, el perfecto funcionamiento de los equipos y la mejora continua del proceso.</p> <p>Además, la red externa es monitoreada por el personal asignado, contribuyendo a que se informe al proveedor las distintas necesidades de soporte según sea requerido, esto garantiza un desempeño adecuado de la red externa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de mantenimiento. Contrato de servicio compañías telefónicas. Solicitudes de servicios.</p> <p>La institución ha implementado soluciones tecnológicas adaptables, flexibles y escalables, los cuales mejora la eficiencia de los diferentes servicios que prestamos a los grupos de interés, reduce el costo operativo y eleva la productividad y el desempeño de la institución. Las Tics ayudan a mejorar los procesos de la institución y sirve de soporte de la organización para la ejecución de su direccionamiento estratégico. En ese sentido basado de la arquitectura empresarial</p>	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los</p>	<p>aplicados a la administración pública, El Gabinete promueve, gestiona, comunica la responsabilidad social que es característica de su accionar antes los grupos y socios estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan operativo anual.</p> <p>A través de soluciones tecnológicas impulsamos la mejora del servicio que se brinda a clientes internos y externos, buscando con esto satisfacer sus necesidades y expectativas en un marco de cumplimiento de las responsabilidades de la institución y garantizando a los grupos de interés, el acceso a los servicios mediante la tecnología de la información (Punto Solidario), plataforma que integra varias entidades y mejorar el servicio que se ofrece hacia los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal Punto Solidario.</p> <p>Partiendo de los objetivos institucionales anualmente se detecta las necesidades tecnológicas y mediante la innovación evalúa la aplicabilidad y pertinencia de las mismas a la organización, considerando la adecuación y mantenimiento de sus políticas y procedimientos.</p> <p>Actualmente la organización está desarrollando varios proyectos de innovación que impactan las metas presidenciales en el marco de la república digital y la política de datos abiertos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Proyecto de interoperabilidad. Sistema Integrado de Control de Visitas.</p> <p>La institución ha creado acciones que contribuyen a la preservación y conservación del medio ambiente, tales como la disminución</p>	
---	--	--

usuarios no electrónicos.	<p>del uso del papel, a través de herramientas para el envío de documentaciones digitalizadas y electrónicas, así como también la automatización de procesos que llevaban a la impresión de documentación.</p> <p>Por otro lado, gestionamos los residuos tecnológicos con miras a no contaminar el medio ambiente reusando los cartuchos de las impresoras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo Electrónico. Herpes.</p>	
---------------------------	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	El Gabinete posee en el edificio San Rafael instalaciones físicas de fácil identificación, asequibles a las rutas del transporte público que permite a los grupos de interés el fácil acceso a los servicios institucionales, los espacios físicos están correctamente distribuidos contando con oficinas modulares y ergonómicas que permiten a los colaboradores y colaboradoras desarrollar sus funciones en un ambiente de confort organizacional. De igual forma, la organización cuenta con salones de reuniones y espacios señalizados con indicaciones de seguridad y salud en el trabajo. Lo que permite tener espacios eficientes y eficaces para las funciones	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>de la institución y dar respuesta a las expectativas y necesidades de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos del Edificio. Mapa/Plano. Fotos de la señalización.</p> <p>El uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones del Gabinete se garantiza a través de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, mediante los cuales se formulan actividades para dar respuestas a las necesidades y expectativas de los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Las instalaciones de la institución están distribuidas de forma que se garantice su sostenibilidad, tomando en cuenta las limitaciones de espacio dentro del edificio. En ese sentido, se han realizado adecuaciones físicas que permiten eficientizar los espacios abiertos, las áreas comunes, entre otros espacios institucionales.</p> <p>Así mismo, la organización cuenta con oficinas adecuadas de acuerdo a los niveles de la estructura organizativa, con parqueos para los colaboradores y colaboradoras, asignados según las políticas establecidas, con rampas en las áreas de entradas principales del edificio para personas con alguna discapacidad, entre otros aspectos para gestionar adecuadamente las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planos de Distribución de las oficinas. Política de Distribución de Parqueo. Listado de asignación de parqueos. Fotos de adecuaciones de espacios de oficina.</p> <p>El Gabinete alineado a la planificación operativa anual, cuenta con un proceso de mantenimiento preventivo de las instalaciones</p>	
---	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>y equipos, mediante el cual asegura el adecuado uso y funcionamiento de bienes o servicios a su cargo.</p> <p>El departamento Administrativo cuenta con estructura que permite dar seguimiento y monitorear el adecuado uso de los equipos y las instalaciones, a través de verificaciones diarias donde el personal a cargo, identifica las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo y aplica las acciones necesarias, con el fin de mantener el buen estado y funcionamiento de la infraestructura en general.</p> <p>Del mismo modo, cuando las necesidades de mantenimiento sobrepasan las capacidades técnicas, la organización subcontrata servicios, tales como: mantenimiento de los equipos de aires acondicionados, servicios de fumigación de las áreas y servicios para el mantenimiento de las plantas eléctricas, con el objetivo de mantener la infraestructura en condiciones adecuadas para su uso.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan de Mantenimiento.  Formulario de reporte de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.  Chuck Lista de infraestructura.  Certificaciones de contrato de servicios.  Comunicaciones de solicitud.</p> <p>El Gabinete mediante el procedimiento <b>PR-TRAN-01</b> de mantenimiento y reparación de Vehículo, planifica y controla el estado de la flotilla de vehículos garantizando que se encuentren en condiciones adecuadas para un uso eficaz y eficiente. Es por esto que la organización a través de los mantenimientos preventivos que aplica por cada 5000 Km, según requiere la garantía, mantiene las buenas</p>	
--	--	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>condiciones de los medios de transporte disponibles.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, la organización controla el uso de la energía eléctrica reduciendo el consumo a través de la implementación de políticas de estimulación al personal para el ahorro de energía.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Foto curso ISO 14001.  Curso sobre Medio ambiente.  Orden de Servicios.  Chuck lista de revisión diaria a la planta.  Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>La organización cuenta con ubicación estratégica que permite a los clientes/ciudadanos llegar de forma fácil, ágil y rápida a las instalaciones del Gabinete. En ese mismo orden los colaboradores y colaboradoras pueden desplazarse por cualquier vía de acceso garantizando la llegada a tiempo a su puesto de trabajo.</p> <p>Además, la localización del edificio permite el acceso por varias vías de transporte público a través de las cuales las personas con alguna discapacidad pueden llegar sin complicaciones a la institución.</p> <p>La organización también cuenta con el acceso a estacionamientos, los cuales están controlados por una política de parqueo que garantiza el uso de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Política de parqueo.  Fotos de estacionamiento para discapacitados.  Ascensor con mensajes de preferencia.</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Pronto creen a la ubicación del edificio (Google mapa). El Gabinete ha definido e implementado a través del procedimiento PR-FINA-04 sobre altas y bajas de bienes de inventario, un control del inventario de bienes de la institución, es decir las entradas, salidas, transferencias, traslados en calidad de préstamos, reparación, descargos por deterioro, desuso, bajas por pérdida y robo o hurto.</p> <p>Por tanto, los activos del Gabinete se adquieren a partir de las necesidades de cada área y tomando en cuenta el cumplimiento de los mismos con los estándares requeridos para el buen funcionamiento y desempeño de la organización. Es por ello que una vez se adquiere el activo, se le da seguimiento y se supervisa, con la finalidad de verificar la armonía existente entre lo adquirido y lo solicitado.</p> <p>Por otro lado, los activos se descargan o se reciclan a través de Bienes Nacionales como Entidad Administradora de los Bienes del Estado, ya que esta se encarga de darle su destino final, ya sea subastándolo o reciclándolo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de descargo a Bienes Nacionales. Formulario para descargo.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El Gabinete conforme a su naturaleza de ser solidarios con los clientes/ciudadanos ha otorgado a la comunidad circundante la facilidad de solicitar el área del parqueo para la realización de actividades sociales, en horas no laborables y/o fines de semana. Actualmente compartiendo la responsabilidad que nos compromete con los miembros de la</p>	

	<p>comunidad aledaña y con el fin de poner las instalaciones a disposición de la comunidad local se han realizado invitaciones a jornada de asistencia de salud, actividades recreativas, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Cartas de invitación a actividades. (Jornada de mamografía, compartir, otras).  Fotos de actividades.</p>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>El Gabinete ha identificado, descrito, documentado y mapeado sus procesos tomando en cuenta la naturaleza de la institución descrita en el decreto N°1082-4 que crea el Gabinete así también como su interacción con los grupos de interés. La institución fundamenta su operatividad a partir del manual de funciones y Manual de Calidad que permite gestionar, coordinar y controlar los procesos organizacionales.</p> <p>La organización ha identificado sus procesos fundamentales: Estratégicos, Operacionales, de Monitoreo y de Soporte los cuales están documentados bajo el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Registros PR-SGC-01 que permite trazarlos, conocer la última versión vigente y los cambios de forma adecuada.</p> <p>La relación e interacción de estos queda identificada en el Mapa de Procesos Institucional, lo que permite expresar la relación cliente-proveedor interna 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento PR-SGC-01 de elaboración y control de documentos y registros.  Mapa de Procesos.  Manual de Calidad.  Listado de Control de documentos y registros.  El Gabinete de Coordinación de Política Sociales, considerando sus objetivos institucionales, identifica a los dueños de los procesos en el Manual de Cargos y Funciones, donde se asignan tareas específicas a los puestos, prestando especial atención a las capacidades y competencias de los dueños de los procesos para gestionarlos y en función de esto atribuye las responsabilidades en los diferentes procedimientos documentados, los cuales son ejercidos en los procesos.</p> <p>Las asignaciones de tareas descritas para cada puesto de trabajo permiten controlar actividad por actividad, las funciones de cada proceso, así como evaluar las competencias individuales y colectivas de cada miembro de la organización. Al tiempo que dispone de mecanismos para desarrollar planes de acción y mejora que simplifican y optimizan los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Manual de Cargos y Funciones. Copias de descripciones de puesto. Procedimiento PR-SGC-01 y su flujo.</p> <p>El Gabinete de Política Social, toma en consideración las normas Básicas de Control Interno NOBACI, que ofrece los criterios para el diseño y monitoreo de los controles que mitigan los riesgos identificados, así como la ISO 9001:2015. De igual forma, se evalúa el desempeño de los procesos en los círculos de calidad, auditorías de calidad y encuestas de satisfacción, y se determinan los factores críticos de éxito, los cuales son analizados en las reuniones de equipo técnico. Como resultado de estas evaluaciones se desarrollan mesas de trabajo para prevenir impactos negativos, así como aplicar la mejora continua a los procesos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de NOBACI</p>	
--	--	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Matriz de valoración y administración de Riesgos y Oportunidades. Análisis FODA. Informe de Auditoría.</p> <p>La institución cuenta con procesos definidos para soportar el desarrollo de la estrategia y asegurar la consecución de los objetivos. En ese sentido, El Gabinete ha implementado un sistema de gestión en el cual se visualiza la interacción de los procesos estratégicos y operacionales.</p> <p>El logro de los resultados institucionales se garantiza mediante la planificación operativa vinculada al direccionamiento estratégico, a través de indicadores de producto que permite alcanzar los resultados planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA. Procedimiento de Seguimiento al POA. Mapa de Procesos. Matriz de indicadores de Proceso.</p> <p>El Gabinete 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 el desempeño de indicadores de procesos e impactar positivamente en los resultados.</p> <p>Tomando en consideración el comportamiento de los indicadores que arrojan la realidad de los procesos, El Gabinete actualiza y mejora los mismos, según las</p>	
--	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Asimismo, la institución 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, encuestas a aliados y asociados clave, Focus Grupo, relacionados, y en reuniones diversas 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.</p> <p>Y de acuerdo a los resultados obtenidos la organización 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 continúa instituida, asegurando que estos acuerdos sean ejecutados e implementados según lo descrito en el plan.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Indicadores de proceso. Informe de quejas y sugerencias. Indicador de Mejora de Procesos. Reuniones con el consejo consultivo y otros grupos de interés.</p> <p>Partiendo del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y de los fondos aprobados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), El Gabinete planifica y distribuye los recursos de que dispone a los procesos clave y de apoyo para el logro de los objetivos institucionales que impactan los resultados de la organización.</p>	
---	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>En ese mismo orden, las autoridades se aseguran que las consignaciones presupuestarias se fijen anualmente a los diferentes procesos y de manera simultánea a la formulación del POA.</p> <p>Una vez conocidas las necesidades de cada proceso, la organización garantiza los recursos humanos, tecnológicos y económicos, que contribuyan a la consecución de los objetivos. 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de formulación del POA.  Formulario de Ejecución Presupuestaria.  Indicadores financieros.</p> <p>El Gabinete 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. 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. En ese mismo orden, 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.</p>	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En ese sentido, El Gabinete ha considerado las normativas del sector que inciden en los procesos institucionales. Los procesos de la institución han sido documentados de manera tal que estén simplificados los cuales mejoran significativamente los resultados de la institución, aumentando la capacidad de respuesta y elevando la calidad de los servicios. 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Mapa de Proceso.  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.  Procesos y procedimientos modificados.</p> <p>El Gabinete de Política Social, partiendo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de las políticas sociales que deben ser impulsadas por esta oficina coordinadora, ha creado Objetivos de calidad con plazos establecidos para los servicios ofrecidos por la organización, lo que a su vez son implementados y controlados mediante indicadores de gestión que permiten medir la eficiencia de los servicios. En ese mismo contexto, se realizan acuerdos de desempeño con los colaboradores de la institución para asegurar servicios de calidad y un desempeño institucional óptimo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Acuerdo de desempeño.  Objetivos de Calidad.  Indicadores de procesos.</p>	
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>El Departamento de Tecnología del Gabinete planifica, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados de la institución.</p> <p>En miras de efficientizar el uso de los recursos, al momento de considerar la adquisición o implantación de cualquier solución tecnológica, se evalúan los costos y los beneficios de dichas soluciones con el fin de elegir las más factibles para la institución.</p> <p>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 claves y de apoyo de la organización.</p> <p>La institución 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA de TIC. Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos). Matriz de costo-beneficio.</p>	
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>La institución a través de la Dirección Técnica participa de espacios nacionales e internaciones donde coloca las buenas prácticas del Gabinete de Política Social para que puedan ser replicadas, así como también expone las lecciones aprendidas en otros espacios o países.</p> <p>Por otro lado, la institución desde el año 2014 está implementando el programa de pasantías</p>	

	<p>profesionales con servidores públicos del sector social centroamericano, una iniciativa que se ha convertido en un espacio clave para que diversos actores conozcan in situ la estrategia de salida de pobreza que implementa El Gabinete en su conjunto, lo que conlleva a realizar mejoras al programa e identificar espacios de alianzas y colaboración. Con la finalidad de fomentar el intercambio de experiencias entre los participantes de las diferentes instituciones del Gabinete, sobre aspectos estratégicos, conceptuales y operativos del sistema de protección social dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Foros internacionales.  Programa de pasantías profesionales.  Fotos de las pasantías.  Catálogos de buenas prácticas elaborados por el PNUD.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, identifica sus productos y servicios y del mismo modo los ha diseñado en función de los requisitos legales a los que se les da cumplimiento de sus obligaciones ejecutivas dictadas en el Decreto No. 1082-04 del Poder Ejecutivo.</p> <p>En consecuencia, en el Plan Operativo Anual se establecen las metas y productos institucionales que responden a las necesidades y expectativas identificadas en los diferentes grupos de interés.</p>	

	<p>La institución, se mantiene evaluando la capacidad de sus procesos con el fin de 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 percepción de la satisfacción en sus procesos clave.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Mapa de Procesos.  Matriz de indicadores de procesos.  Informes de buzones.  Informes de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La organización dirigida a involucrar a sus grupos de interés, como parte de la mejora continua, ha establecido una metodología que permite la gestión y recolección de información, por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios que ofrece. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO): La cual mide el nivel de satisfacción con los grupos de interés internos y la imagen que tienen los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la organización a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales.</p> <p>Por otro lado, la institución a través de la Dirección Técnica realiza grupos focales en distintas regiones y provincias del país, con la finalidad de conocer la percepción de los</p>	

	<p>grupos de interés sobre los productos y servicios institucionales, así como sus necesidades y expectativas que pudieran ser consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de satisfacción.  Encuesta de clima organizacional.  Grupos Focales.  Informe de levantamiento de información a participantes del programa Comer es Primero.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>El Gabinete contempla la metodología para la recolección de información relevante para los grupos de interés con el fin de que el desarrollo de los estándares de los procesos satisfaga las necesidades y expectativas de los mismos, así como también el diseño de nuevos servicios y aplicando la mejora continua de los ya existentes en el sistema de gestión. Para ello la institución utiliza diferentes herramientas que permiten conocer las necesidades que son arrojados mediante la encuesta a los grupos de interés y aliados, los comentarios en los buzones de quejas y sugerencias, los colaboradores y las diferentes reuniones con los grupos de interés, recopila las informaciones necesarias, adecua, 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 de la institución.</p> <p>El involucramiento de los interesados asegura procesos con altos niveles de calidad que le permiten a la organización una gestión fluida, eficiente y eficaz.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Resultados de encuestas.  Minutas de reuniones.</p>	

	Fotos. Informe de buzón de sugerencia.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	<p>La institución recolecta información relevante para los grupos de interés con el fin de que el desarrollo de los estándares de los procesos satisfaga las necesidades y expectativas de los mismos, así como también el diseño de nuevos servicios y aplicando la mejora continua de los ya existentes en el sistema de gestión. Para ello la institución utiliza diferentes herramientas que permiten conocer las necesidades que son arrojados mediante la encuesta a los grupos de interés y aliados, las quejas y sugerencias mediante los buzones, y las diferentes reuniones con los grupos de interés, recopila las informaciones necesarias, adecua, 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 de la institución.</p> <p>El involucramiento de los interesados asegura procesos con altos niveles de calidad que le permiten a la organización una gestión fluida, eficiente y eficaz.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados de encuestas. Minutas de reuniones. Fotos. Informe de buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos.</p>	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	<p>El Gabinete involucra a los clientes en el diseño, mejora y adecuación de servicios considerando sus sugerencias y quejas depositadas en los buzones, en las encuestas de satisfacción y en los diferentes espacios de reuniones con las instituciones.</p> <p>Para ello, se lleva ha desarrollado e implementado un programa de pasantías</p>	

	<p>profesionales, a través del cual se persigue enfocar la mirada en las perspectivas de la coordinación interinstitucional, en el marco de las diferentes intervenciones del Gabinete de Política Social. Con la finalidad de que los participantes tengan la oportunidad de conocer y reflexionar al Gabinete como un todo en que coexisten diversos programas e iniciativas de múltiples naturalezas, pero que se complementan para articular una única estrategia de salida de la pobreza.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de pasantías profesionales. Fotos de las pasantías.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, asegura la información sobre todos los proyectos que desarrolla a sus clientes, facilitándoles las llegadas de manera fiable y actualizada, comunicando además los cambios realizados de manera oportuna y que lleguen a todos sus grupos de interés.</p> <p>Para asegurar la información fluida y confiable dispone de varios medios y canales como el portar de Transparencia, la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, el Sitio Web institucional, las redes sociales, la Intranet, el correo institucional Comunicándonos, entre otros, a través de los cuales comunica a sus clientes la información fidedigna sobre su gestión.</p> <p>Además, la institución cuenta con 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</p>	

	<p>canales previstos y que garanticen que la información llegue a los clientes ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Manual de Comunicación.  Print-screen del Portal Web.  Redes sociales.  Intranet.  Correo Comunicándonos.  Foto de la OAI.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Para El Gabinete de Política Social la promoción de sus proyectos y actividades constituyen una herramienta que garantiza que la información llegue a sus clientes de manera confiable y segura a todos los grupos de interés así como también la institución asegura el acceso a la 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.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>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 grupos de interés de manera oportuna, así como establece el mecanismo de respuesta y medición de satisfacción de estos.</p> <p>La organización analiza las quejas y las reclamaciones dando seguimiento continuo según lo establecido en el procedimiento antes</p>	

	<p>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.</p> <p>A través de este sistema el Gabinete prevé la interacción directa con el cliente 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento PR-SGC-06 de Gestión de Sugerencias y Quejas y Satisfacción del Beneficiario.  Informes de buzón.  Manual de Calidad.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El Gabinete siendo consciente de su rol de coordinador de las políticas sociales, involucra en la prestación de los servicios a los socios clave y estratégicos, en ese sentido ha definido procesos y realiza coordinación institucional e interinstitucional con las entidades que lo conforman para la prestación de los servicios a los diferentes grupos de interés, como son salud, educación, entre otros.</p> <p>En ese sentido, la institución ha definido la cadena de prestación de los servicios con los</p>	

	<p>grupos de interés, 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 los distintos organismos. Por lo cual, considera la gestión de manera integrada desde un enfoque holístico, sistemático y dirigido a resultados, por ello se mantiene analizando y adecuando sus procesos y las interacciones tanto internas como externas con los grupos de interés, considerando el compromiso que tiene ante sus clientes y la sociedad en general. Para lograr los objetivos institucionales ha definido los procesos claves mediante su mapa de procesos y queda claramente diferenciada la cadena de prestación de los servicios de la institución.</p> <p>En adición, capacita a su personal en la interpretación de estas cadenas de servicios y en cómo estos contribuyen al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Mapa de Procesos.  Acuerdos con Ministerio de Salud.  Acuerdos con Ministerio Educación.  Reuniones de coordinación.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La institución enfocada en eficientizar los procesos institucionales realiza la coordinación, formulación y ejecución de alianzas con asociados claves de todos los sectores, a través de la coordinación general del Gabinete .</p> <p>En tanto, ha unificado procesos a través de los programas de protección social. En el sector público ha reunido diversas instituciones, a través del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, órgano creado bajo la institucionalidad</p>	

	<p>del Gabinete para dar seguimiento y acompañar las acciones del gobierno en materia de políticas sociales; así como contribuir en la definición de sus programas sociales y planes de trabajo, además de dar veeduría a los procesos organizacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Acuerdos de Gabinete .  Fotos reuniones con Consejo Consultivo.  Relación de asistencia.  Informes del Consejo Consultivo.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución ha diseñado una plataforma tecnológica para la interoperabilidad de los servicios de las informaciones del Trípode que garantice la continuidad de los servicios ofrecidos por El Gabinete, así como también permite la integración para de los sistemas interinstitucionales, facilitando la recolección de datos y el levantamiento de información para la mejora continua de los procesos institucionales y la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plataforma Punto Solidario.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Para dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como para elevar la calidad de sus productos y servicios, El Gabinete ejerce la cultura del intercambio de conocimientos y buenas prácticas con instituciones que le emulan en la prestación de servicios sociales.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Relación de participantes de benchmarking. Fotos y minutas.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El Gabinete ha integrado equipos y mesas de trabajo con diferentes organismos, a los fines de solucionar problemas comunes en la prestación de los servicios, para ello ha consensuado tanto con organismos de las Sociedad Civil como del sector privado integrando alianzas a nivel nacional e internacional, donde se realizan reuniones que permiten la prestación efectiva y eficaz de los servicios. <b>Evidencia:</b> Consejo Consultivo. Mesas de trabajo con el Consejo Consultivo. Fotos de reuniones. Correos.	
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 interoperabilidad de los servicios es una garantía para la coordinación institucional y para las instituciones vinculadas a los procesos internos del Gabinete, en ese sentido, la organización cuenta con una plataforma tecnológica que permite interactuar y compartir servicios entre las instituciones del trípode. Dentro de las estrategias de mejora continua del Gabinete actualmente se realiza un proyecto de interoperabilidad no solo en los servicios, sino también entre los procesos de las instituciones SIUBEN, ADESS, Prosoli, así mismo permitirá la interacción con otras instituciones como son Salud y Educación. <b>Evidencias:</b> Proyecto de interoperabilidad.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:	Coordinación de Políticas Sociales existe una cultura organizacional que estimula y respalda la calidad como elemento transversal que	

<p>autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>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 servicios de la institución, los cuales repercuten en los logros institucionales y en consecuencia en favor de los grupos de interés.</p> <p>Uno de los logros que evidencian la transversalidad de la cultura de calidad en el Gabinete, es la certificación de los procesos basado en los requisitos de 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, hacia el logro de los objetivos y la gestión de riesgos.</p> <p>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.</p> <p>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, trae como resultado la posición actual de la institución y arroja las oportunidades de mejora lo cual ha repercute extraordinaria en el fortalecimiento</p>	
---	---	--

	<p>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.</p> <p>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: las Normas ISO, procedimientos de Gestión de Calidad, formación de auditores internos, acciones preventivas y correctivas, ISO 14001 sobre medio ambiente, gestión del riesgo, Responsabilidad Social, Igualdad de Género, entre otras que potencian las competencias y habilidades en sus colaboradores para garantizar la calidad en cada proceso, proyecto o actividad.</p> <p>La organización tiene todos sus procesos documentados, estandarizados y controlados bajo un procedimiento coherente y adecuado a la naturaleza de la organización.</p> <p>No obstante los avances exhibidos en materia de calidad, se desarrollan reuniones con los equipos de trabajo para planificar, desarrollar, controlar y mejorar los diferentes planes de trabajo que contribuyan a desarrollar acciones de mejora continua.</p> <p>La organización ha formado 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Estadística de procesos documentados.  Listado de auditores.  Certificado ISO 9001:2015.  Fotos y listados de participantes en talleres de calidad.</p>	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>El Gabinete planifica y enfoca sus estrategias con el propósito de garantizar la satisfacción de los servicios que ofrece. Por lo cual desarrolla una metodología que permite la recolección de información, el análisis y procesamiento de los datos, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre la imagen global de la organización, así como sus tareas y funciones en el marco de la labor social. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>En ese sentido, los resultados indican que el nivel de satisfacción se encuentra entre un 67% extremadamente satisfecho, y un 33% muy satisfecho.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO): La cual mide el nivel de satisfacción con los grupos de interés internos y la imagen que tienen los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la organización a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales.</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b>  Informe semestral de satisfacción de clientes.  Informe anual de clima de ECO.  Informe Trimestrales de los Buzones de quejas y sugerencias.  Correos electrónicos de aplicación de encuestas.  El Gabinete se reúne periódicamente con sus grupos de interés con el fin de darles participación en los procesos de trabajo del Gabinete , especialmente para la formulación presupuestaria, formulación de los POA y acompañamiento en la elaboración de planes a partir de direccionamiento estratégico.  En ese sentido, la institución a través de la Dirección Técnica realiza grupos focales en distintas regiones y provincias del país, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre los productos y servicios institucionales, así como sus necesidades y expectativas que pudieran ser consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b>  Reuniones de formulación.  Fotos de reunión.  Correos de invitación a reunión.  El Gabinete cuenta con instalaciones físicas de fácil identificación, asequibles a las rutas del transporte público que permite a los grupos de interés el fácil acceso a los servicios institucionales. En ese sentido, la institución cuenta con un horario para el acercamiento de los servicios con los ciudadanos clientes, estableciendo un jornada máxima de 8:00am a 5:00pm, que permite el acceso de los grupos</p>	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>de interés a los servicios que ofrece la organización.  En ese mismo orden, cuenta con una ventanilla única de servicios (Punto Solidario), donde El Gabinete centraliza y canaliza las solicitudes de servicio tramitadas para cada una de las instituciones, con la finalidad de dar respuesta a tiempo a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos clientes.  Por otra parte, se han condicionado las instalaciones para el acceso a personas con alguna discapacidad, así como también dándole preferencia en la atención a los adultos mayores, a las embarazadas, entre otros ciudadanos clientes con alguna condición de vulnerabilidad.  <b>Evidencia:</b>  Fotos de las rampas.  Señalización para personas discapacitadas.  Mapa.  Print-scream de punto solidario.  Estadísticas de punto solidario.  El Gabinete cuenta con un portal de transparencia donde se publican todas las informaciones relevantes para los grupos de interés, con el fin de facilitar información a las instituciones con las que interactuamos, a los beneficiarios y a los ciudadanos clientes, que estén interesados en consultar sobre los productos y servicios prestados por la institución.   En ese sentido, dentro del portal se pueden encontrar informaciones relevantes sobre la base legal de la institución, como son leyes, decretos y resoluciones; así mismo está disponible el marco legal, informaciones de ejecución presupuestaria, nomina, proyectos y</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>programas, planes a mediano y corto plazo, entre otras informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal de transparencia.</p> <p>La institución como instancia de coordinación y articulación que crea estrategias y acciones para desarrollar políticas, programas y proyectos que impactan el desarrollo integral de las familias dominicanas en condiciones de vulnerabilidad, cuenta con servicios puntuales en materia de coordinación, como dar seguimiento a la formulación y ejecución de los recursos presupuestarios, facilitando la gestión del gasto público de los programas del sistema de protección social.</p> <p>En ese sentido, El Gabinete cuenta con una estructura organizativa para viabilizar la ejecución del gasto. En el área administrativa y financiera con productos y servicios que viabilizan la demanda social, dentro de estos se encuentran: Aprobaciones de nómina y control y seguimiento del presupuesto asignado, procesos vinculados directamente a los objetivos de calidad establecidos por la institución.</p> <p>En cuanto al proceso de aprobaciones de expedientes de nómina y de pago, los estándares del servicio reflejan un nivel de cumplimiento en respuesta de 1 a 2 días. Así también, los resultados del trato recibido reflejan un nivel de satisfacción entre 36% satisfecho y 61% muy satisfecho.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de indicadores. Resultados de indicadores de ejecución. Informe de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes</p>	<p>El Gabinete promueve la igualdad de oportunidades y motiva a la igualdad de género</p>	

<p>(género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>a lo externo e interno de la organización. El enfoque de género en las políticas sociales, es el norte a seguir en el ejercicio administrativo de la institución.</p> <p>En ese orden, a través de la coordinadora general del Gabinete y la Dirección Técnica se realizan estudios técnicos que permiten recopilar datos sobre género, edad y discapacidad, entre otros criterios para el trato justo y equitativo en la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Piso de protección social y género (Producto no.4).  Política de Igualdad de Género  Taller sobre igualdad de género.</p> <p>El Gabinete cuenta con un portal de transparencia donde se publican todas las informaciones relevantes para los grupos de interés, con el fin de facilitar información a las instituciones con las que interactuamos, a los beneficiarios y a los ciudadanos clientes, que estén interesados en consultar sobre los productos y servicios prestados por la institución.</p> <p>En ese sentido, dentro del portal se pueden encontrar informaciones relacionadas con el marco legal de la institución, ejecución presupuestaria, nomina, proyectos y programas, planes a mediano y corto plazo, entre otras informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Portal de transparencia.  Oficina de libre acceso a la información.  Página web institucional.  Fotos de mural informativo.</p> <p>La institución con la finalidad de recopilar y recibir la información relativa a los clientes ciudadanos y a los distintos grupos de interés</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>dispone de diferentes medios para la recepción de la información. En ese sentido, los grupos de interés pueden remitir informaciones relativas a reclamaciones, sugerencias, y agradecimientos, a través de buzones, encuestas, grupos focales, entre otros.</p> <p>Por otra parte, la institución cuenta con una oficina de libre acceso a la información, que permite a los ciudadanos clientes acceder a informaciones relevantes sobre la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe de resultados de las encuestas.  Informe de la OAI.  Informe de buzones.</p> <p>EL GABINETE con el objetivo de impulsar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios que ofrece, así como también promover la mejora continua, se mantiene en constante seguimiento y monitoreo de los mismos a través de diferentes herramientas o metodologías.</p> <p>En consecuencia, la institución realiza una encuesta de satisfacción a sus grupos de interés anual para conocer su percepción u opinión acerca de la institución. En ese sentido, los resultados de la encuesta se encuentran entre un 55% satisfecho y un 42% muy satisfecho con el servicio brindado.</p> <p>Por otra parte, la organización le da tratamiento a las quejas, sugerencias, comentarios y agradecimientos (QSDA) a través de los buzones, donde mide los niveles de satisfacción de los grupos de interés, de acuerdo a unos criterios e intervalos que se valoran.</p>	
---	--	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Del mismo modo mediante el seguimiento interno se busca analizar y consolidar información oportuna para generar indicadores simples que cuantifican variables de resultado y de insumos y las comparan con lo programado, permitiendo a la alta dirección analizar y solucionar problemas que pudieran presentarse durante la ejecución de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de buzón. Informe de encuesta de satisfacción. Correos de invitación a llenado de encuestas.</p> <p>La organización ha planificado y desarrollado objetivos estratégicos con estándares de calidad, enfocados a garantizar la calidad de los servicios que ofrece. En ese sentido, el cuestionario aplicado a los grupos de interés toma en consideración la medición de la percepción que tienen respecto a la información o retroalimentación que le ofrece la institución de los servicios prestados. Los resultados de la encuesta se encuentran entre un 55% satisfecho y un 42% muy satisfecho con el servicio brindado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de satisfacción.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En El Gabinete anualmente se planifica la intervención de todos los grupos de interés relevantes para los productos y servicios, así como para la toma de decisiones que afectan a</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>la institución y por ende a los clientes objetivos.  El nivel de implicación de los grupos de interés viene dado por los instrumentos de comunicación utilizado.  En lo concerniente con direccionamiento estratégico y la planificación operativa las consultas, revisiones, adecuaciones y diseño se elaboran en conjunto con las autoridades de mayor jerarquía y una representación de otros grupos de interés.  Los cambios y modificaciones tanto en los procesos, productos y servicios como en los instrumentos de seguimiento y medición de la organización son consultados según su alcance con todos los grupos de interés por medio de encuestas, recomendaciones en los buzones y otros medios disponibles.  Cuando algunos procesos y productos definidos por la organización no cumplen con las expectativas de los grupos de interés o por medio de las quejas y sugerencias colocadas en los buzones, la organización en mesas de trabajos elabora planes de acción para ajustarse a las necesidades.  <b>Evidencias:</b>  Encuestas de opinión y satisfacción, buzones de quejas y sugerencias.  Reuniones periódicas (consejo consultivo, entidades adscritas, instituciones regulatorias y relacionadas y colaboradores).  El Gabinete dentro su sistema de gestión incluye un procedimiento que establece la metodología para captar, procesar, tramitar y dar seguimiento a todas las sugerencias que impacten a la organización.  En consecuencia, la institución da respuesta a los grupos de interés que manifiesten sus</p>	
--	--	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>sugerencias a través de los distintos medios destinados para estos fines, entre los cuales está, la aplicación de encuestas de satisfacción dos veces al año comprendido entre los meses febrero-julio, donde se reciben sugerencias para mejorar los procesos de aprobaciones de nóminas, presupuestos y tecnología en El Gabinete.</p> <p>Como resultado de las sugerencias recibidas y de la aplicación del plan de acción, la institución ha logrado reducir el tiempo de entrega de los servicios de las certificaciones de contrato de personal, impactando directamente a los clientes finales.</p> <p>Asimismo, existe otro medio utilizado por la institución, es el uso de Buzones de sugerencias físicas y digitales que dan facilidades a los grupos de interés de poder externar sus diferentes inquietudes. En este año 2018 se le ha dado apertura a 14 quejas de las cuales se han cerrado <b>2</b> quejas satisfactoriamente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Resultados de encuesta aplicada 2018  Informes mensuales de buzones.</p> <p>La institución ha planificado la implementación de métodos para atender de manera eficiente a los clientes y para ello ha establecido nuevos procedimientos con la finalidad de atender a los grupos de interés.</p> <p>En consecuencia, la institución cuenta con buzones de sugerencias y quejas y aplicación de encuestas que son canales de comunicación que recopilan las informaciones relacionadas con los servicios.</p> <p>Del mismo modo la organización atiende las diferentes solicitudes de los grupos de interés recibidas en los medios establecidos para</p>	
--	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>dichos fines mediante, realizando seguimiento continuo a la implementación de planes de acciones, su tratamiento y cierre.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de buzones. Informe de encuestas. Correos electrónicos. Minuta de reunión.</p> <p>El Gabinete promueve la igualdad de oportunidades y motiva a la igualdad de género a lo externo e interno de la organización. El enfoque de género en las políticas sociales, es el norte a seguir en el ejercicio administrativo de la institución.</p> <p>En ese sentido, la institución inmersa en el proyecto de piso de protección social y género, en la actualidad ha presentado la segunda versión del documento Piso de protección social: escenarios y costeos, el cual prioriza políticas para el cierre de brecha de género en servicios de salud, servicios de cuidado y generación de ingresos. Asimismo, el mapeo fue diagramado y publicado online de forma simultánea en los sitios WEB de las agencias de naciones unidas presentes en el país, y todas sus redes sociales. Esto fue gracias a un plan de comunicación, desarrollado en conjunto con el PNUD.</p> <p><b>Evidencia:</b> Taller sobre igualdad de género. Sello de Oro “Iguando RD”</p>	
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>El Gabinete 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 informes resultantes de la aplicación de encuestas.</p>	

	<p>Para ello, la institución procede a la convocatoria con la finalidad de realizar reuniones conjuntas con los grupos de interés que son impactados en la prestación de servicios en miras de solucionar los problemas o situaciones identificadas elaborando planes de acción que permitan cerrar las brechas resultantes de dichos informes.</p> <p>El seguimiento a estos planes de acción es facilitado por el equipo del Sistema de Gestión de Calidad y cada uno de los responsables de los procesos.</p> <p>Asimismo, la institución revisa anualmente en reuniones con los grupos de interés la implementación y cumplimiento a las acciones tomadas, así como también los avances de aquellos puntos que no han sido cerrados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planes de Acción. Minutas de reuniones. Cierre de acciones.</p>	
--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> </ol>	<p>.</p> <p>El Gabinete ha incluido en su sistema de gestión objetivos de calidad enfocados a la medición, seguimiento y evaluación de los tiempos de espera y respuesta de los servicios tanto financieros como administrativos a los clientes. En ese sentido, ha plasmado en los diferentes procedimientos aplicables tiempos de espera y</p>	<p>No se evidencian mediciones del grado de satisfacción del horario de atención de los diferentes servicios</p>

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>respuestas acorde a la naturaleza del servicio prestados.</p> <p>Asimismo, la institución se mantiene evaluando semestralmente la percepción del cliente con respecto a los tiempos de espera y respuestas midiendo su nivel de satisfacción y la posibilidad de la reducción de dichos tiempos.</p> <p>Conforme al procedimiento PR-SGC-02 No conformidades, acciones correctivas y preventivas, la institución establece planes de acción cuando decae por debajo del índice esperado en lo concerniente a los tiempos de espera y respuesta para adecuar los resultados a la espera de los objetivos planificados y continuar con la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de Indicadores de Proceso. Objetivos de Calidad. Revisión por la Dirección.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, El Gabinete no tienen ningún costo para los servicios ofrecidos a sus clientes.</p> <p>El Gabinete cuenta con una oficina de libre a la información pública (OAI), así como un portal de transparencia electrónica el cual es de libre acceso a todos los grupos de interés para fines de cualquier consulta de los servicios ofrecidos y las distintas responsabilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Oficina de libre acceso a la información. Portal de transparencia. Portal de Datos Abiertos.</p>	
---	--	--

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

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

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Apegada al fiel cumplimiento de las disposiciones legales, la institución ha establecido y mantiene los canales de información contemplados en la ley General de Libre Acceso a la información Pública 200-04, en las cuales se emiten todas las informaciones relevantes sobre el operar de la organización.</p> <p>En este orden, El Gabinete para los grupos de interés internos dispone de herramientas y medios de comunicación tales como: correos institucionales, Intranet, servicios de SMS, flotas institucionales.</p> <p>En lo relacionado con los clientes y proveedores, la institución dispone de portal institucional, portal de transparencia, portal transaccional, correos electrónicos, vía telefónica, publicaciones en el periódico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal institucional Portal de transparencia. Publicaciones en el periódico.</p>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El Gabinete se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias sobre su portal institucional y sus portales de transparencia para lo cual dispone de procedimiento documentado que normaliza la disponibilidad y precisión de la información conforme al marco legal vigente, dispone de un RAI que evalúa en primera instancia la calidad de la información antes de ser colgada.</p> <p>Actualmente la organización posee una puntuación de valoración referente a la calidad de la información que se tiene disponible en el portal de transparencia 100%, según la evaluación realizada por la Dirección General de Ética Gubernamental DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal institucional. Portal de transparencia.</p>	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p><b>Publicaciones en el periódico.</b>  La Organización Planifica anualmente sus objetivos operativos, en función de las necesidades de los diferentes procesos, productos y servicios ofrecidos por la institución, cuando estos objetivos han sido formulados y aprobados en la matriz POA los mismos se informan a través de los medios disponibles para tales fines, incluyendo el portal de transparencia. En ese sentido, la organización garantiza que los colaboradores y colaboradoras, y los demás grupos de interés estén informados sobre los objetivos institucionales como los objetivos de calidad perseguidos.  Asimismo, la máxima autoridad, se mantiene evaluando, monitoreando y mejorando el conocimiento de los colaboradores y colaboradoras sobre los objetivos esperados de sus unidades organizacionales, así como los logros y los niveles de alcance de los diferentes planes.</p> <p><b>Evidencias.</b>  PEI publicado en el Portal de Transparencia.  POA publicada en el Portal de Transparencia.  Objetivos de Calidad.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>El Gabinete hasta la fecha no cuenta con intervenciones del defensor público.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El Gabinete se mantiene monitoreando y evaluando la información, transparencia, disponibilidad y precisión, a los fines de mantener la calidad de los mismos, por lo cual revisa constantemente las estadísticas emitidas por la DIGEIG y las herramientas tecnológicas de la que dispone, así como las denuncias, sugerencias y solicitudes de los diferentes grupos de interés manteniendo los estándares definidos por el órgano regulador.</p>	

	<p>En consecuencia, cuando los valores de las evaluaciones y/o monitoreo arrojan resultados por debajo de lo esperado en mesa de trabajo se crean planes de acción con el RAI para aunar esfuerzos que ayuden a mejorar la calidad y disponibilidad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">Informes del Portal de Transparencia.</a></p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>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 de manera oportuna, así como establece el mecanismo de respuesta y medición de satisfacción de estos.</p> <p>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 respuesta. 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.</p> <p>A través de este sistema la Dirección Administrativa y Financiera del Gabinete prevé la interacción directa con el cliente que ha externado alguna preocupación u oportunidad de</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento PR-SGC-06 de Gestión de Sugerencias y Quejas y Satisfacción.  Manual del Sistema de Gestión.</p> <p>La Organización dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, contempla el procedimiento de PR-SGC-02: No conformidades, Acciones correctivas y Preventivas para la identificación y tratamiento de los servicios no conformes para los cuales ha diseñado varias herramientas que ayudan a gestionarlos.</p> <p>En consecuencia, se reprocesan dichos expedientes y se emiten informes de su cantidad, tipo y frecuencia para aplicar las acciones correctivas necesarias con el fin de mantenerlos en los niveles aceptables y evitar el incremento del tiempo en la entrega de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe de productos no conformes.</p> <p>Los estándares de servicios El Gabinete se gestiona y mantienen a través de los diferentes procesos descritos en el SGC, los mismo son evaluados por medio de los diferentes mecanismos dispuesto por la organización, entre los cuales están los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción que recogen las informaciones sobre el cumplimiento de los compromisos y estándares de servicios con los cuales se compromete la organización con los clientes.</p> <p>Cuando estos estándares de calidad no cumplen con los criterios establecidos por la organización se apertura acciones correctivas para la mejora</p>	
--	--	--

	de los procesos responsables de la entrega de estos productos y servicios.	
--	--	--

## **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>El Gabinete planifica y enfoca sus estrategias con el propósito de garantizar la satisfacción de los servicios que ofrece. Por lo cual desarrolla una metodología que permite la recolección de información, el análisis y procesamiento de los datos, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre la imagen global de la organización, así como sus tareas y funciones en el marco de la labor social.</p> <p>Por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios. En el plano de sus labores principales interactúa con las instituciones adscritas a través de la coordinación de sus procesos, y en ese sentido se le han aplicado encuestas de satisfacción donde se evalúa los estándares del servicio. colaboradores y colaboradoras en su diversidad, con la finalidad de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales. En ese orden, la institución ha establecido un nivel mínimo aceptable de satisfacción de un 85%, teniendo como resultado en la encuesta un porcentaje aceptable.</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Por otra parte, la organización le da tratamiento a las quejas, sugerencias y agradecimientos a través de buzones, donde mide los niveles de satisfacción de los grupos de interés, de acuerdo a unos criterios e intervalos que se valoran.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe semestral de satisfacción de clientes.  Informe anual de ECO.  Informes Trimestrales de los Buzones de quejas y sugerencias.  Formulario de buzón.  Correos electrónicos de aplicación de encuestas.</p> <p>En los colaboradores y colaboradoras en su diversidad El Gabinete se aprecia una cultura de compromiso y sentido de pertenencia, asimismo, se evidencia el conocimiento e interiorización de su misión, visión y valores. Nivel de compromiso que se ve reflejado en el involucramiento de los talentos humanos para el logro de las metas y objetivos de la organización.</p> <p>La alta dirección, motiva a la participación de los servidores en reuniones de equipo, reuniones y mesas de trabajo el empoderamiento y la creación de propuestas e iniciativas que son importantes para la toma de decisiones. Esta filosofía de involucramiento general para la consecución de los objetivos toca todos los niveles de la organización con énfasis en los dueños de proceso y sus respectivos equipos, lo que permite evaluar proyectos, incluir en los planes iniciativas relevantes y potencializar la toma de decisiones colectivas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Mesas de trabajo Dirección con los colaboradores.  Relación de participantes.  Correos.</p>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En El Gabinete los altos y medios directivos, así como los colaboradores y colaboradoras participan de manera activa y permanente en la realización de acciones de mejora de sus procesos clave y de apoyo.</p> <p>El 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.</p> <p>Un ejemplo incuestionable lo constituye el involucramiento de los talentos humanos en las reiteradas auditorías de Calidad a las que la organización ha sometido sus procesos, siendo certificados por la Norma ISO 9001:2015, así también en la actualización de la Guía de Autodiagnóstico CAF, que convoca el MAP, mecanismos de revisión y mejora continua que han estimulado el compromiso y participación de los colaboradores y colaboradoras en las actividades de mejora, para garantizar la eficacia en los procesos de la institución de cara a la calidad que los grupos de interés esperan de sus productos y servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Programa anual de auditoría.  Plan de auditoría.  Planes de Mejora.  Reuniones CAF.  Listado del equipo CAF.  Reuniones de trabajo en torno a las auditorías citadas.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La institución se interesa y vela por una armonía laboral adecuada dentro de la misma, por tal motivo ha conformado una comisión de Ética y la Coordinación Interinstitucional de Relaciones</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Laborales, instancias mediante las cuales se conocen los casos que alteran la paz de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad. Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y es analizado según el Régimen Ético y Disciplinario, además es sometido a la Comisión de Ética cuando el caso lo requiera.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos, mediante el Plan de Capacitación Anual, planifica talleres para concienciar a los colaboradores y colaboradoras 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 y el Código de Conducta.</p> <p>Partiendo de este subsistema de Gestión Humana, la organización cuenta con acuerdos puntuales para motivar el ejercicio ético de su personal, también a través de la Comisión de Ética Institucional se realizan actividades que orientan a los empleados sobre posibles conflictos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan de capacitación.  Capacitación sobre resolución de conflictos.  Código de conducta.  Indicadores Trimestrales del Régimen Ético y Disciplinario.  Indicador de Resolución Alternativa de Conflictos.  Matriz de casos disciplinario.</p> <p>La cultura de puertas abiertas y diálogo constituye un método que facilita el acceso de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad a la información requerida, así como</p>	
---	--	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>un estímulo permanente para la comunicación fluida y orgánica entre las partes.          Existe una elevada percepción sobre la efectividad de los mecanismos de consulta que utiliza la organización para conocer las necesidades y expectativas sus grupos de interés. Las encuestas de satisfacción y de clima laboral arrojan resultados que muestran los niveles de aceptación de los recursos humanos sobre la gestión, así como la empatía con los métodos de consulta.  <b>Evidencia:</b>          Encuestas de Satisfacción.          Encuestas de clima.</p>	<p>No se evidencia resultados de la opinión de los empleados sobre la responsabilidad social de la organización.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización se evidencia en la alineación del direccionamiento estratégico con los objetivos institucionales, y a su vez en monitorear y evaluar el rendimiento organizacional a todos los niveles.          Los indicadores de gestión son cuidadosamente controlados a través de las matrices de seguimientos, revisadas en reuniones trimestrales donde se discuten y consensuan los resultados de los indicadores de gestión.          En el mismo orden, la institución revisa anualmente de manera global el cumplimiento de todos los procesos, que conlleva la revisión de</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>los resultados del desempeño de los mismos, el desempeño de la satisfacción de los clientes, las acciones preventivas y correctivas que se le ha dado apertura, los cierres de los planes de acción, los objetivos de la calidad.</p> <p>El alto nivel de compromiso de los directivos les permite 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Certificación de Calidad ISO 9001:2015.  Reuniones seguimiento POA.  Reunión revisión por la Dirección.</p> <p>La Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional ha acompañado al departamento de Recursos Humanos del Gabinete 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.</p> <p>La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO 9001:2015, exitosamente.</p> <p>En ese mismo orden, 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</p>	
--	--	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGC-01.  Mapa de Procesos.  Sistema de Gestión de la Calidad.  Procedimientos documentados.</p> <p>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. Estableciendo en su Manual de Funciones las tareas relativas a cada proceso o áreas de trabajo de la organización.</p> <p>Asimismo, dados los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, la institución evalúa el desempeño laboral de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad, basado en los tres componentes siguientes: resultados o logro de metas; competencias o capacidad para ejecutar el trabajo; y cumplimiento del régimen ético y disciplinario, con la finalidad de apoyar el desarrollo profesional del personal de la institución, así como su participación en concursos internos y para la entrega de reconocimientos e incentivos.</p> <p>En ese mismo orden, Dirección Interinstitucional, además, aplica una evaluación 360 grados donde evalúa a los directores de la institución de forma unilateral.</p>	
--	--	--



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El Gabinete a través de su departamento de Recursos Humanos maneja la resolución alternativa de conflictos de forma sistemática y proactiva, con el fin de disminuir el impacto sobre las personas e incidir positivamente en la moral institucional.</p> <p>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.</p> <p>En ese mismo orden, la institución realiza mediciones de la percepción a los colaboradores y colaboradoras en su diversidad sobre la cultura de servicio, las cuales reflejan un nivel de satisfacción de un 91%</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="#">Matriz de casos resueltos.</a>  <a href="#">Indicadores de Casos Éticos y Disciplinarios.</a>  <a href="#">Informe de encuesta de clima.</a></p> <p>En El Gabinete existe un enfoque dirigido a la integración familiar, a partir de las condiciones de trabajo legalmente dispuestas y de la sistematización de los procesos de gestión humana, garantizando a sus colaboradores y colaboradoras la flexibilidad de horarios, así como una vida laboral armónica, permitiendo un equilibrio entre la vida personal y la laboral.</p> <p>Asimismo, la organización es sensible a las situaciones de salud de su personal y presta la atención necesaria que amerite cada caso, contando con un área de salud ocupacional</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>donde estos reciben asistencia médica y psicológica junto a su núcleo familias.  En ese sentido, se conceden licencias especiales temporales a las colaboradoras en estado de embarazo, en cumplimiento con la ley otorga licencia pre y post parto, además le da la facilidad para que asistan a sus citas y chequeos médicos tal sea el caso; así también, a colaboradores y colaboradoras para que cuiden de familiares enfermos del primer grado de consanguinidad. Además, a las madres de niños pequeños se les otorga un permiso para atender la salud de sus hijos e hijas, y para asistir a las reuniones de padre en escuelas y colegios.  En el caso de aquellos y aquellas 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.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Política de Permisos.  Copia de Permisos.</p> <p>La igualdad de oportunidades es el criterio principal para el ejercicio administrativo de la institución de cara a la gestión de sus talentos humanos.  El Gabinete, practica 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</p>	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>empleados y refuerza el compromiso mutuo con los objetivos y metas de la institución.</p> <p>La estrategia institucional para gestionar los talentos humanos ejercita los valores y deberes, 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.</p> <p>El Gabinete, dispone y armoniza el lugar de trabajo de forma adecuada, garantiza que el trabajo se realice en condiciones óptimas y con las condiciones ambientales para la realización del mismo. La oficina de Gestión Humana provee los medios de trabajo adecuados a todos los niveles de la organización, así como también el área de Salud Ocupacional se encarga identifica los riesgos del cargo y de mitigarlos.</p> <p>En ese mismo orden, la institución mide la percepción que poseen los colaboradores y colaboradoras en su diversidad sobre las condiciones de trabajo. Los resultados evidencian un clima laboral de 86% y un nivel de satisfacción con las condiciones físicas de 84%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados en la Encuesta de Clima. Fotos de las instalaciones.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	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 la institución. Se desarrolla a	

2. Motivación y empoderamiento.

través de normas de ingreso, estabilidad en el puesto, desarrollo de competencias en los talentos humanos, las relaciones laborales, ética, disciplina entre otros principios del servicio civil en la Administración Pública.

Los indicadores de gestión evidencian los aportes de los colaboradores y colaboradoras 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:**

Plan Global de Capacitación.

Matriz de desarrollo individual de competencias.

El Gabinete planifica un programa motivacional, desde la celebración de cumpleaños a los colaboradores y colaboradoras en su diversidad, hasta actividades de integración y motivación como día del trabajador, día de las madres, por la navidad, entre otros, lo cual favorece y fortalece el compromiso con la institución, y la productividad y el desempeño del personal. Esta iniciativa mantiene a los empleados motivados e identificados con la organización, a la vez que impulsa iniciativas en todas las áreas, permitiendo el desarrollo de las estrategias diseñadas para dirigir la organización y que impactan de forma positiva los procesos.

Asimismo, el empoderamiento de los colaboradores y colaboradoras 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.

En ese mismo orden, la institución mide a través de la encuesta de clima laboral los criterios que motivan al personal, entre los cuales se destacan:

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>el balance trabajo y familia como la principal motivación de los mismos, la seguridad laboral, el reconocimiento por logros y el crecimiento profesional.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Informes de encuesta clima.          Plan de integración.</p> <p>La institución elabora un plan de capacitación institucional anualmente, alineado a los objetivos estratégicos y a las necesidades de desarrollo individual de competencias identificadas. Este plan es ampliamente difundido a todos los colaboradores y colaboradoras en su diversidad, con la finalidad obtener un mejor desempeño en el ejercicio de sus funciones, cubriendo las necesidades de formación.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Plan de Capacitación.          Correos electrónicos de invitación a las capacitaciones.          Informe de Detención de necesidades.          Matriz de desarrollo individual de competencias.</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>El Gabinete a través del departamento de Recursos Humanos toma como referente de todo proceso la actitud y el comportamiento de los colaboradores y colaboradoras que proporcionan el servicio para obtener resultados de excelencia en la gestión. En ese sentido, cuenta con buzones de quejas y sugerencias tanto físico como virtual donde se recogen diversas opiniones que permiten analizar el número de quejas internas y externas,</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Asimismo, la organización lleva indicadores sobre el nivel de rotación, el índice de absentismo, baja laboral por enfermedad, y movilidad del personal. Estos indicadores se encuentran alineados el 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 y analizar permanentemente el nivel de movilidad del personal.</p> <p>Al cierre del primer trimestre, existe un nivel absentismo promedio de 19% y además al primer semestre de este año el índice de rotación se mantiene en 0.02.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de Movilidad de Recursos Humanos.  Matriz de análisis de quejas y sugerencias.  Estadísticas e indicadores del SISMAP.  Índice de rotación.  Índice de absentismo.</p> <p>El Gabinete de Política Social, enfocado en la parte más importante de su gestión que son los talentos humanos y los grupos de interés, ha definido indicadores fortalecer la igualdad de oportunidades, los planes y las acciones a ejecutarse dentro del clima laboral.</p> <p>En ese sentido a través del plan de fortalecimiento institucional se han generado indicadores de gestión con la finalidad de monitorear y controlar diversas variables que miden el nivel de condiciones laborales, de las instalaciones, salud ocupacional, desarrollo</p>	
--	---	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>profesional, trabajo en equipo, así como la motivación y el compromiso, para tener una percepción general de la cultura de servicios y poder establecer planes de acción que mitiguen los riesgos y sirvan de base a la toma de decisiones.</p> <p>Los indicadores de motivación miden los criterios relacionados a crecimiento profesional, reconocimiento por logros y balance entre trabajo y familia, los cuales se valoran de la siguiente forma: 1-menor importancia; 2-moderada importancia; 3- importancia alta y 4-mayor importancia. Los resultados de motivación en la organización, reflejan un nivel 4 para un 53%, y un nivel 3 para un 36% en crecimiento profesional; un nivel 4 para un 77% y un 3 para 15% en balance trabajo y familia; y un nivel de 4 para un 55% y un 3 para 32% en cuanto al reconocimiento por logro.</p> <p>En cuanto al compromiso de los colaboradores y colaboradoras con la institución, los resultados reflejan un 88%. Por otro lado, para la implicación del personal en las mejoras del clima, así como en la cultura de servicios se elaboró un plan de fortalecimiento de clima organizacional, donde se implementaron aproximadamente 30 acciones de mejora para fortalecer los valores y relaciones humanas y sociales dentro de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados de la encuesta de clima. Plan para el fortalecimiento institucional. El Gabinete, planea el seguimiento al desempeño de los procesos y evalúa el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. En el plano del sistema de gestión de la organización se ha establecido el seguimiento y monitoreo de los indicadores de manera sistemática, el</p>	
---	--	--

	<p>monitoreo y control se ha dispuesto en plazos mensual y trimestral, con la finalidad de evaluar el valor referencial establecido por la organización que es de un 85%.</p> <p>El índice de cumplimiento se establece promediando los resultados obtenidos del desempeño de los equipos de trabajo en el desarrollo de sus procesos, lo que permite medir la productividad de la organización. Para el año 2017 el nivel productividad fue de un <b>ox%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de indicadores. Informe de ejecución anual.</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En El Gabinete, el personal se involucra en las acciones de mejora que fortalezcan los procesos, para ello la organización planifica cuidadosamente el seguimiento y control de los mismos, identificando los 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.</p> <p>De igual forma, se realizan 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de acción. Cierre de auditoria ISO 9001:2015.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Para El Gabinete de Política Social, reviste gran importancia el cierre de la brecha digital y el uso de las tecnologías de la información y comunicación, por tanto, ha desarrollado programas de capacitación para la formación del personal en el uso de las TIC.</p> <p>En ese orden, para el fortalecimiento y modernización de la gestión institucional, se han</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>llevado proyectos encaminados a dotar de competencias para el uso de tecnología a grupos ocupacionales del nivel 1 y 2, así como a otros grupos.</p> <p>De igual forma, la organización mide el acceso de tecnologías de la información por empleado, así como los recursos tecnológicos puestos a disposición de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad. El nivel de uso de las tecnologías de información se mide por cantidad de usuarios con estación de trabajo 100, y por el nivel de manejo de la información, se refleja un <b>96%</b>. Para el 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Indicador de personal que utiliza tecnología de la información y comunicación.  Alfabetización digital.  Manual para alfabetización digital.</p> <p>La institución cuenta con un plan de capacitación desarrollado a partir de la detección de necesidades, 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 las mismas.</p> <p>El desarrollo sistemático a las actividades de formación permite a la organización a través del departamento de Recursos Humanos medir la eficacia de las capacitaciones. Así como establecer indicadores de participación de los colaboradores por cada equipo de trabajo asegurando el éxito de las actividades formativas y garantizando la gestión del conocimiento dentro de la organización.</p> <p>En ese sentido, la eficacia de las capacitaciones para el año 2017 refleja un resultado de 97%, en relación a la tasa de participación de las capacitaciones, se encuentra en un nivel de éxito.</p>	
---	---	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p><b>Evidencia:</b>  Indicador de eficacia de las capacitaciones.  Indicador de participación en actividades de capacitación.</p> <p>Los estándares del servicio son medidos, con la finalidad de garantizar una cultura de servicios en la institución, esta es medida a través de la gestión de las sugerencias, quejas, y satisfacción del cliente.</p> <p>En ese sentido, la institución planifica y enfoca sus estrategias con el propósito de garantizar la satisfacción de los servicios que ofrece. Por lo cual desarrolla una metodología que permite la recolección de información, el análisis y procesamiento de los datos, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre la imagen global de la organización, así como sus tareas y funciones en el marco de la labor y el servicio social.</p> <p>Por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios. En el plano de sus labores principales interactúa con las instituciones adscritas a través de la coordinación de sus procesos, y en ese sentido se le han aplicado encuestas de satisfacción donde se evalúa los estándares del servicio. En consecuencia, los resultados indican que el nivel de satisfacción se encuentra entre un 55% satisfecho, y un 42% muy satisfecho.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de satisfacción.  Informe de buzones.</p> <p>La institución cuenta con un programa de reconocimiento, con la finalidad de incentivar al personal. Este Programa contempla acciones puntuales de reconocimiento a resultados mensuales y</p>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>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 vistas a satisfacer al máximo las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>La institución evalúa la cantidad y calidad de las iniciativas desarrolladas y se ponderan las propuestas a 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.</p> <p>El programa de reconocimientos contempla el reconocimiento al empleado del año, reconocimiento a la milla extra y reconocimiento o premio exprés, reconocimiento por la evaluación del desempeño. En procura de reconocer el desempeño muy bueno-excelente del año 2017, se reconocieron un total de seis (6) colaboradores y colaboradoras.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Programa de Incentivos y Reconocimientos.  Actividad de reconocimiento.</p> <p>Desde El Gabinete de Política Social se han planificado e implementado políticas que gestionan las relaciones de trabajo entre los servidores públicos y la institución.</p> <p>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</p>	
--	---	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>organización, así como la prevención de los mismos.</p> <p>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.</p> <p>El Gabinete, 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.</p> <p>También estimula el comportamiento ético y la disciplina en sus empleados y equipos a partir de orientaciones basadas en principios y valores que sirvan 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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Indicadores de gestión de relaciones laborales.  Matriz de casos sometidos.</p> <p>El Gabinete de Política Social, inspirado en los principios y valores en los que se fundamenta su gestión, incentiva el compromiso social en sus talentos humanos, el trabajo en equipo y la solidaridad, preceptos que abraza e impulsa como pilares de una sociedad que progresa a partir del involucramiento colectivo y las personas y organizaciones.</p> <p>En ese sentido, estimula el trabajo voluntario de sus colaboradores y la asistencia social voluntaria</p>	
---	---	--

	<p>a partir de la Ley No. 61-13 del Voluntariado en la República Dominicana.</p> <p>Asimismo, para incentivar el trabajo voluntario, promueve y coordina actividades relacionadas con la responsabilidad social a través de un equipo de voluntarios. “Voluntarios por el Progreso” lleva a cabo actividades de asistencia social acercándose a las poblaciones más vulnerables como ancianos que viven en Centros de Atención, así como a niños, niñas y adolescentes sin amparo filial que residen en Hogares de Paso.</p> <p>El voluntariado planifica acciones puntuales de asistencia social. En este año 2018, por ejemplo, se han realizó una visita al “Hogar de Niñas María de la Esperanza”, donde viven niñas huérfanas, desamparadas o provenientes de hogares disfuncionales. Este hogar, actualmente alberga treinta y cinco (35) niñas, en edades entre tres y veintidós años de edad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actividades del Voluntariado.</p>	
--	---	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria,	La institución por su naturaleza es un ente de responsabilidad social, enfocada en mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de	

<p>apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>vulnerabilidad en el país, por tanto, impulsa el progreso a través de estrategias dirigidas a dicho fin.</p> <p>En materia de salud, la institución cuenta con una unidad de cierre de brechas, mediante la cual en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, se implementan proyectos de modelos de atención en áreas priorizadas, asimismo se construyen y equipan centros de primer nivel, se elaboran planes para mejorar la calidad de la atención materno-infantil y reducción embarazo adolescente y otorgan capacitaciones en educación sanitaria a los ciudadanos clientes para realizar asistencia sanitaria en los centros construidos.</p> <p>Por otra parte, la institución ha realizado acciones en apoyo a la protección de comunidades desvalidas e incentivo de los valores cristianos, elaborando un plan, que a la fecha ha realizado jornadas de capacitación en valores, misas, mensajes motivacionales, desarrollo de talleres de reflexión, visitas a familias con extrema necesidad, entre otras. En ese orden se han realizado diversas actividades en este año 2018.</p> <p>A través del Voluntariado, formado por colaboradores y colaboradoras de la institución, se realizan operativos de auxilio a los asilos de ancianos, en los cuales se les lleva medicamentos, alimentos, utensilios del hogar, entre otros.</p> <p>Por otra parte, la institución realiza jornadas deportivas entre colaboradores y colaboradoras de diversas instituciones para incentivar la actividad física y deportiva.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de seguimiento POA componente salud. Actividades del voluntariado.</p>	
---	---	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>El Gabinete importantizando sus grupos de interés, recopila, y gestiona la percepción sobre la organización en materia contribuyente a la sociedad. Asimismo, recibe ofrece como organización que contribuye a solucionar empleo y oportunidades de crecimiento a un gran número de personas, con el compromiso de cada vez mejores oportunidades, con índice de mujeres sumamente significativo.</p> <p>Para hacer efectiva la estrategia, el Gabinete de Políticas Sociales tiene la función de coordinar las intervenciones y programas del sector social, con el objetivo de ser más efectivos en la reducción de la pobreza y disminución de la vulnerabilidad. Para esto se desarrolla una red de programas de protección social, que se enfocan en las familias con mayores niveles de carencias, para procurar el desarrollo de capacidades que propicien la inclusión social y la disminución de la pobreza.</p> <p>En ese sentido, entre septiembre 2012, septiembre 2013 y septiembre 2014, se ha ido reduciendo el porcentaje de población pobre general, 42.2%, 41.8% a 35.5%, respectivamente. En el caso de la pobreza extrema monetaria ha pasado de 11.1% (2012) y 9.8% (2013) a 7.2% (2014). El análisis por zona de residencia indica que la incidencia en la zona rural es superior a la zona urbana. La pobreza general monetaria fue de 31.8% en la zona urbana y 44.1% en la zona rural, mientras que la pobreza extrema monetaria para el 2014 fue de 11.4% en la zona rural y 6.2% en la zona urbana.</p> <p>En ese contexto se retroalimenta a los grupos de interés con grupos focales estudios de socioeconómicos y se han diseñado indicadores de desarrollo sostenible para reducir el nivel de</p>	
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>pobreza y sustentar el desarrollo económico de la población vulnerable.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de reducción de pobreza PNUD. Diagnóstico para el Observatorio de políticas públicas. Metas presidenciales.</p> <p>.</p> <p>La institución dirige sus procesos y proyectos hacia una inversión ética, sostenible que disminuya la huella ecológica de la mano de criterios de transparencia, a través de estrategias nacionales y organizativas de protección al medio ambiente.</p> <p>El Gabinete lleva una conducción de las Personas (1-5) y el desarrollo de la hoja de ruta de los 1: Fin de la pobreza multidimensional en la Rep. Dom., se desarrollarán proyectos pilotos basados en los aceleradores de políticas identificados conjuntamente con el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de reducción de pobreza PNUD. Conducción ODS.</p> <p>El Gabinete prevé en su misma naturaleza de un consejo consultivo de la Sociedad Civil, el cual es un órgano creado bajo la institucionalidad del Gabinete para dar seguimiento y acompañar las acciones del gobierno en materia de políticas sociales; así como contribuir en la definición de sus programas sociales y planes de trabajo</p>	<p>No se evidencia la Optimización de los consumo de recursos en la institución</p>
--	--	---

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Asimismo, la institución participa y organiza foros, actividades conjuntas con representantes de diferentes organismos locales y regionales.</p> <p>Asimismo, a través de la división de Cooperación Internacional, se encarga de coordinar la agenda nacional social y de erradicación del hambre y la pobreza ante la comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños-CELAC; Funge también como punto focal del país ante la Secretaría de Integración Social Centroamericana-SISCA, en el marco del SICA.</p> <p>Además, desde dicha división se ha gestado la participación de la República Dominicana en la Reunión “Red Ministerial de Desarrollo Social - III REMDES-Paraguay. Este importante espacio regional de intercambio de experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Foro internacional de políticas públicas y producción social.</p> <p>Inventario de Experiencias de Cooperación Internacional de la República Dominicana.</p> <p>Segunda edición del programa de pasantía para servidores públicos del sector social de Centroamérica y República Dominicana “La complementariedad de la política económica y la política social en los sistemas de protección social y en las estrategias de salida de la pobreza”.</p> <p>El Gabinete para garantizar el acceso y la transparencia en los procesos de la organización, dispone de una oficina de libre acceso a la información. Asimismo, cuenta con correos electrónicos, buzones de sugerencias, quejas y agradecimientos, que permiten la igualdad de oportunidades para acceder a la información institucional, así como el direccionamiento oportuno al servicio.</p>	
---	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>En ese mismo orden, la institución cuenta con un comité de compras y contrataciones con la finalidad de garantizar los procesos de compras conforme a la ley.</p> <p>En lo relativo al comportamiento ético de la institución, las acciones tomadas se enmarcan conforme a las disposiciones de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Estadísticas de la OAI.  Portal de transparencia.  Plan de trabajo del Comité de Ética Institucional.  Código de conducta.</p> <p>La institución posee una buena reputación a nivel local, nacional e internacional, en el ámbito de sus funciones a recibido reconocimiento de los medios de comunicación y entidades que reconocen la excelencia en los servicios que otorga el Gabinete.</p> <p>En ese sentido, la institución le da prioridad a la comunicación con los grupos de interés y valora sus opiniones y por tanto mide los aportes de los medios al difundir los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Publico Monitor opinión pública.</p> <p>La institución posee una buena reputación a nivel local, nacional e internacional, en el ámbito de sus funciones a recibido reconocimiento de los medios de comunicación y entidades que reconocen la excelencia en los servicios que otorga el gabinete.</p> <p>En ese sentido, la institución le da prioridad a la comunicación con los grupos de interés y valora sus opiniones y por tanto mide los aportes de los medios al difundir los productos y servicios de la organización.</p>	
---	--	--

	<p>La aparición en diversos medios de comunicación se orienta al sentido humano, social y participativo que caracteriza las labores del Gabinete de Política Social.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Publico Monitor opinión pública.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja</li> </ol>	<p>).</p> <p>La institución posee una buena reputación a nivel local, nacional e internacional, en el ámbito de sus funciones a recibido reconocimiento de los medios de comunicación y entidades que reconocen la excelencia en los servicios que otorga el gabinete.</p> <p>En ese sentido, la institución le da prioridad a la comunicación con los grupos de interés y valora sus opiniones y por tanto mide los aportes de los medios al difundir los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de ejecución de la Dirección de Comunicaciones (Ejecución en Redes Sociales) ...</p>	<p>No se evidencia la gestión de residuos residuos siguiendo políticas de las 3 R.</p> <p>No se evidencia la evaluación de la calidad de la relaciones con grupos y representantes de la comunidad.</p>



<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Asimismo, durante este trimestre se avanzó en la preparación logística del el Encuentro Internacional de Política Económica y Social, a celebrarse los días 5 y 6 de octubre. Este evento contará con el apoyo del Centro Internacional de Política Económica de Costa Rica (CINPE). El objetivo central de este evento será compartir experiencias teórico-prácticas y metodológicas en materia de evaluación de programas y proyectos (sociales, ambientales, institucionales, y demás) y evaluación educativa. Además, se busca reflexionar sobre el discurrir de la evaluación y su papel en el ciclo de Planificación de las Políticas Públicas.</p> <p>Además, en el año 2016 parte del equipo de la Unidad de Políticas Públicas e Innovación participó en la Segunda edición del programa de pasantía para servidores públicos del sector social de Centroamérica y República Dominicana “La complementariedad de la política económica y la política social en los sistemas de protección social y en las estrategias de salida de la pobreza”, realizada del lunes 18 al viernes 22 de abril 2016, en la ciudad de Panamá. La finalidad del viaje fue garantizar una representación del nivel técnico-directivo del Gabinete en un espacio subregional de intercambio de experiencias sobre el diseño e implementación de estrategias de salida de la pobreza en el marco de los sistemas de protección social.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Curso de Evaluación de Políticas y Programas Públicos.  Pasantía en Panamá.  El Gabinete conforme a su naturaleza de ser solidarios con los clientes/ciudadanos ha otorgado a la comunidad circundante la facilidad de solicitar el área del parqueo para la realización</p>	
---	--	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>de actividades sociales, en horas no laborables y/o fines de semana. Actualmente compartiendo la responsabilidad que nos compromete con los miembros de la comunidad aledaña y con el fin de poner las instalaciones a disposición de la comunidad local se han realizado invitaciones a jornada de asistencia de salud, actividades recreativas, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Invitación a actividades. (Jornada de mamografía, compartir, otras). Fotos de actividades. El Gabinete organiza y participa en actividades de intercambio de conocimiento e información, con el objetivo central de compartir experiencias teórico-prácticas y metodológicas en materia de evaluación de programas y proyectos (sociales, ambientales, institucionales, y demás), evaluación educativa, entre otros.</p> <p>En este año 2018, hubo participación en el X Foro Ministerial para el Desarrollo en América Latina y el Caribe "Alianzas para la reducción de las desigualdades estructurales en el marco de los ODS" (PNUD-CEPAL), celebrado en Panamá, en el mes septiembre.</p> <p><b>Evidencias:</b> Foros. El Gabinete conforme a su naturaleza de ser solidarios con los clientes/ciudadanos ha realizado actividades sociales. 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, escuchados los empleados</p>	
--	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>con sus 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 y personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Salud Ocupacional. Plan de emergencia. ...</p>	
---	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>El Gabinete de Política Social, planifica y orienta sus estrategias hacia el desarrollo integral de las familias en condiciones de vulnerabilidad y la reducción de la pobreza en el país, a través de los servicios que ofrece y que vincula a sus procesos claves.</p> <p>Dentro de la planificación se contempla como procesos clave en el área administrativa y financiera, la aprobación de nóminas, y el seguimiento a la ejecución presupuestaria de las instituciones adscritas. En consecuencia, durante el año 2017 en cuanto a la prestación de servicios de aprobación de nómina a las Instituciones Adscritas, se recibieron un total de 981 expedientes y fueron tramitados en un tiempo de 1.65 días; así también se recibieron 7,126 expedientes para pago los cuales fueron</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>tramitados en 2.38 días en promedio, cumpliendo con la meta establecida. Por otro lado, la institución ejecutó el 98.1% del presupuesto asignado para el año 2017, superando la meta establecida del 95%.</p> <p>Por otra parte, a través de la Dirección técnica se maneja el análisis de políticas públicas e innovación, el monitoreo y evaluación del costo-beneficio de los programas y proyectos, así como el cierre de brechas en el componente salud, con la finalidad de contribuir al incremento de la cobertura y acceso en salud en conjunto con el Ministerio de Salud Pública, para el cierre del año 2017 se había planificado ox:</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de ejecución presupuestaria.  Indicadores de proceso Finanzas.  Proyecto cierre de brechas salud.  Memoria 2020.</p> <p>La institución en atención a sus grupos de interés, evalúa el costo-efectividad de los programas y proyectos en materia social. De igual forma evalúa de manera sistémica los niveles de avance de los servicios prestados, midiendo la capacidad de coordinación, la supervisión y la gestión de los servicios y en consecuencia la satisfacción de los clientes.</p> <p>En ese sentido la organización ha formado grupos focales, con el objetivo de explorar con participantes del programa Comer es Primero la incidencia de la inseguridad alimentaria en sus hogares y los factores que influyen en la misma, en las diferentes comunidades en áreas y regiones seleccionadas, en apoyo al proyecto de innovación de la transferencia comer es primero. Se han entrevistado Comunidades del país como son la Ciénega, Ido Martínez, Batey Chirino,</p>	
---	---	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Apolinar Perdomo, La Libertad, Valiente, San José de Ochoa y los Guandules, de las cuales fueron entrevistadas alrededor 80 personas.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Informes de evaluación          Informe de grupos focales.</p> <p>La organización ha planificado objetivos dirigidos a asegurar la calidad de los servicios que ofrece. El nivel de calidad responde a los estándares que se evalúan en razón de las metas planificadas y satisfacción de los grupos de interés. Con los atributos relacionados al tiempo de respuesta, trato, confiabilidad o retroalimentación de la información.</p> <p>Por lo cual, la organización desarrolla una metodología que permite la recolección de información, el análisis y procesamiento de los datos, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre la imagen global de la organización, así como sus tareas y funciones en el marco de la labor social. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>En ese sentido, los resultados indican que el nivel de satisfacción se encuentra entre un 55% satisfecho, y un 42% muy satisfecho.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b>          Informe de encuesta de satisfacción.</p> <p>Para el logro de los objetivos estratégicos, la organización realiza acuerdos en dos vertientes, acuerdos bilaterales con organismos internacionales, identificando en la región posibles alianzas en materia social, a los cuales les da seguimiento y monitoreo con la finalidad de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p><b>Informe de seguimiento a acuerdos/convenios.</b>  El sistema de gestión de la calidad realiza auditorias de procesos, para medir los niveles de eficiencia y eficacia de los mismos, así como también el cumplimiento de los indicadores de gestión, realizados para medir, monitorear y controlar cada uno de los procesos estratégicos y claves de la organización.  En el año 2017, recibimos dos (2) auditorías internas de procesos y una (1) internacional de transición a la ISO 9001:2015, en las cuales, los resultados fueron satisfactorias y de conformidad con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Informes de auditorías internas.</b>  <b>Informes de auditorías externas.</b></p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>La institución ha desarrollado encuentros para el intercambio de buenas prácticas a nivel local y regional. A la fecha se han realizado análisis comparativos en términos de entrada y salida de políticas públicas, dentro de los cuales podemos destacar:</p> <p>Así mismo, están las pasantías profesionales a nivel nacional, que tienen como objetivo fomentar el intercambio de experiencias entre los participantes de las diferentes instituciones del Gabinete, sobre aspectos estratégicos, conceptuales y operativos del sistema de protección social dominicano.</p> <p>Por otra parte, están las pasantías internacionales donde parte del equipo de la Unidad de Políticas Públicas e Innovación participó en la Segunda edición del programa de pasantía para servidores públicos del sector social de Centroamérica y República Dominicana “La complementariedad de la política económica y la política social en los sistemas de protección</p>	

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>social y en las estrategias de salida de la pobreza”, realizada del lunes 18 al viernes 22 de abril 2016, en la ciudad de Panamá.</p> <p>En ese sentido, en la actualidad la institución ha desarrollado pasantías con directores y encargados de responsabilidad social del sector privado, Pasantía con influencias de las redes sociales y ha participado de Pasantía MEPyD.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa de pasantías. Foro internacional de políticas públicas y producción social de hábitat.</p> <p>En la institución la mejora continua de los procesos ha conllevado a una reingeniería que busca la excelencia en la prestación de los servicios en materia de políticas sociales y comprometidos con nuestros valores institucionales, actuamos de manera proactiva, entusiasta y creativa, garantizando la calidad de los servicios y creando proyectos innovadores que impacten el sistema de protección social dentro del marco de las funciones esenciales del Gabinete .</p> <p>Por tanto se cuenta con una estructura dirigida a crear propuestas e iniciativas e innovadoras que impacten el sector público en cuanto a las políticas sociales.</p> <p>En la actualidad se cuenta con diferentes proyectos de innovación, entre los cuales se destacan: proyecto de innovación de la transferencia Comer es Primero; Propuesta de piso de protección social y género; proyecto de embarazo en adolescentes; proyecto de inclusión financiera; entre otros.</p> <p>Cabe destacar el proyecto de creación y habilitación de un Observatorio de políticas públicas para la Inclusión Social y Económica, consiste en la creación y habilitación de una</p>	
--	---	--

	<p>instancia encargada del análisis, investigación, difusión y documentación de la política social para la inclusión social y económica de los grupos vulnerables a la pobreza en la República Dominicana. Dirigido a tomadores de decisiones; profesionales de las ciencias sociales, políticas y económicas que trabajan en el diseño, análisis y la implementación de las políticas sociales; a gestores, académicos y estudiantes; y a las personas interesadas en información y conocimiento sobre la situación social del país.</p> <p><b>Evidencia:</b>          POA (Productos de innovación)          Proyecto de innovación al subsidio Comer es Primero.          Observatorio de Políticas Públicas y Desarrollo.          Otros proyectos.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Dentro del sistema de gestión de la organización los altos directivos y los directivos medios han planificado la revisión de los objetivos e indicadores planificados, en las reuniones mensuales, trimestrales y anuales se discuten comportamientos de cada uno de los indicadores de gestión, proyectos y procesos.</p> <p>En ese orden, se analizan y se gestionan los riesgos que pueden incidir en la realización de los procesos estratégicos y operativos y a su vez en los resultados esperados.</p> <p>En cada proceso según los riesgos identificados en las mesas de trabajo y en laboratorios de análisis se definen planes de acción para</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>mitigación y posterior eliminación de los riesgos para obtención de los resultados planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe de seguimiento al POA.  Reuniones de presentación POA.</p> <p>El Gabinete planifica y desarrolla un sistema de distribución efectiva de los recursos disponibles, ponderando la ejecución de cada uno de los procesos, y aplicando las normas de control interno establecidas por los órganos rectores. La distribución inicia con un procedimiento exhaustivo para el proceso de reclutamiento y selección, aplicando pruebas psicométricas y del área, evaluando lo que se quiere del candidato y procurando el perfil idóneo para el desempeño de cada puesto de trabajo.</p> <p>Asimismo, los colaboradores y colaboradoras en su diversidad son dotados de competencias y capacidades para el cierre de brechas y el desarrollo de su carrera profesional dentro de la organización, asegurando que las mismas sean eficaces. En ese sentido, el plan de capacitación de RRHH para el año 2020 presenta un resultado de efectividad de un <b>75%</b>, dicha puntuación ha sido afectada por la Pandemia delco vid -19.</p> <p>Estos resultados son exhibidos gracias a estrategias que permiten aplicar a cada colaborador evaluaciones por desempeño, en función de los resultados esperados por cada uno de ellos, para obtener los resultados esperados.</p> <p>Por otra parte, el gabinete en cumplimiento de las normas de control interno les asigna a los procesos partidas presupuestarias que evidencian el cumplimiento de la ejecución presupuestaria.</p>	
--	---	--

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En razón de las instalaciones se le asignan partidas presupuestarias para asegurar condiciones óptimas y la apropiada adquisición de recursos conforme a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA. Informe de ejecución presupuestaria. Resultados de plan de capacitación. Resultados de evaluación del desempeño.</p> <p>El Gabinete ha presentado resultados relevantes en la mejora de su desempeño y en la innovación de sus productos y servicios.</p> <p>La aplicación de la mejora continua ha permitido los mecanismos de verificación, seguimiento y control de los procesos, que reflejan resultados satisfactorios de la organización en todos los niveles. El valor referencial para el cumplimiento de los procesos en toda la organización se ha establecido en un 85%, para el cual la organización refleja un cumplimiento de 0% en la medición del 2017.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de indicadores de proceso. Informe de seguimiento al POA.</p> <p><b>Evidencia:</b> . .</p> <p>El Gabinete cuenta con Sistemas de Información que buscan automatizar procesos disminuyendo los costos en uso de papel y reduciendo los tiempos de respuestas a nuestros servicios tanto internos como externos.</p> <p>A través de estas soluciones tecnológicas busca centralizar los datos que se generan en la institución para convertirlos en información útil</p>	<p>No se evidencian resultados de benchmarking. COLOCAR EN EL PLAN CRITERIO 9.2.4</p> <p>No se evidencian resultados de las alianzas COLOCAR EN EL PLAN CRITERIO 9.2.5</p>
--	---	--

	<p>para la toma de decisiones con rapidez y confianza.</p> <p>Actualmente Contamos con una mesa de ayuda Herpes, a través de la cual se atienden las solicitudes de nuestros clientes internos sobre las incidencias que se presentan en las estaciones de trabajo, brindando servicios de soporte al usuario. Al cierre del segundo trimestre 2018 se han atendido 107 solicitudes de servicios, en un tiempo promedio de 1.3 días, esto evidencia la tendencia a disminuir los tiempos de respuesta con el uso de esta plataforma, ya que para el año 2015 el tiempo era de 29.28 horas; en el 2016 disminuyó a 27.6 horas en promedio y en el 2017 fue de 1.2 días.</p> <p>Asimismo, se cuenta con un sistema de control y monitoreo de acceso de visitantes a las instalaciones del Gabinete , el cual permite agilizar los procedimientos de registro y el fortalecimiento de los aspectos de seguridad de manera eficiente y eficaz para la organización. Este sistema ha contribuido a lo siguiente: Generar reportes y estadísticas, disminuir el volumen y costo de papel, disminuir el tiempo en los procedimientos de registros y el fortalecimiento de la Seguridad de la organización.</p> <p>También adquirimos un sistema de control de inventario (SCI) para la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto.</p> <p>Igualmente, la Intranet, solución que promueve la gestión del conocimiento en los procesos de la institución, con acceso a informaciones para la realización sus tareas, apoyado en los Procedimientos documentados, permitiendo de</p>	
--	---	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>esta manera que el conocimiento sea compartido en la organización.</p> <p>Así también, la institución está implementando GASONLINE, esta es una plataforma o "sitio" virtual para compartir ideas y contenido del Gabinete. Es lo suficientemente escalable para organizar y administrar todas las informaciones, clasificando y almacenando los documentos para permitir su uso compartido, mantener los equipos sincronizados y los proyectos en marcha.</p> <p>Por último la institución en busca de la mejora continua, y en apoyo a las estrategias de los diversos programas que conforman las instituciones del Trípode, así como las instituciones vinculadas, está en proceso de implementación de una plataforma tecnológica que permite intercambiar información relevante y tener una fuente única de datos que permita viabilizar los proceso y a su vez puedan servir de soporte para la transaccional y de consulta, generando informaciones para la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe de indicadores de proceso del Helpdesk.  Sistema de control de visitas SCV.  Sistema de Control de Inventario.  Intranet.  GASONLINE.</p> <p>El sistema de gestión de la calidad realiza auditorías de inspección, con la finalidad de medir y controlar los niveles de eficacia y eficiencia de los procesos de la organización y los estándares de calidad.</p> <p>Los resultados de las diversas auditorías realizadas reflejan un nivel de cumplimiento de</p>	
--	--	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>los procesos, por ejemplo: auditorías internas y de INTECO; estas arrojan resultados de impacto que evidencian la prestación de los servicios de calidad, un manejo adecuado de los recursos, así como el cumplimiento de los procesos de los estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de auditoría interna.  Informes de auditoría INTECO.</p> <p>El Gabinete enfocado en un sistema integral de gestión de la calidad, y la estandarización de los servicios por medio de la incursión en gestión del cambio a partir de la mejora continua de los procesos y transformación de los mismos a través de los modelos de excelencia, se ha autoevaluado en el marco común de evaluación para las instituciones del sector público promovido por el órgano rector de la función pública, en los cuales se evidencia fortaleza en los procesos de gestión organizacionales y de gestión humana. En ese mismo orden, ha estandarizado sus procesos a través de la implementación y certificación en la Norma ISO 9001:2015 en cuyas auditorías e inspecciones un resultado positivo de gestión de los procesos. Por demás, se ha recertificado en esta norma lo que permite evidenciar la mejora continua en los procesos.</p> <p>En tanto, es la visión reafirmar nuestro compromiso con la excelencia, la organización se prepara para certificarse en la Norma internacional de Igualdad de Género G38:2015, a través de INTECO. Así mismo, se está implementando la Norma nacional de Igualdad de Género NORDOM 755, y el sello Igualando RD, que promueve el Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	---	--

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Certificación ISO 9001:2015. Autoevaluación CAF. Talleres sobre normas de calidad, igualdad de género y responsabilidad social. El GCPS cuenta con un control en la ejecución de los fondos asignados bajo el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y Sistemas de Contabilidad, lo que se puede evidenciar en la rendición de cuentas de los mismos, que permite el cumplimiento de los objetivos, alineados a las decisiones tomadas por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), además cumple con la Ley 126-01 de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental manteniendo así un control interno de los recursos.</p> <p>En el año 2020 ejecutó el 99.5% del presupuesto asignado.   <b>Evidencia:</b> Informe de estados financieros. Reportes de Ejecución por Cuentas y Subcuentas desliga.</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>En cumplimiento con el marco legal del sector financiero público, El Gabinete cuenta con una unidad de auditoría interna la cual inspecciona los procedimientos de ejecución del gasto público de la organización. De igual forma, el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y los Organismos internacionales realizan auditorias anuales de los recursos financieros y/o los bienes en uso según estipula el convenio establecido entre cada una de las partes. Durante el año 2017 se remitieron un total de 919 expedientes desde nuestra institución hacia la Unidad de Control Interno de la Contraloría, de los cuales fueron devueltos 70 durante todo</p>	

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>el año, es decir un 7% de expedientes devueltos compuestos por cheques y libramientos. En este año 2018, este porcentaje de devoluciones ha disminuido a un 2%, resultado de la mejora en los controles y revisión previa de los expedientes, a los fines de asegurar el cumplimiento con las disposiciones establecidas por este Órgano Rector.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de revisión de expedientes de la UAI. Informe de las auditorías internacionales.</p> <p>La organización enfocada en la mejora continua y la eficientización del gasto público en los programas sociales y garantizar la satisfacción de los clientes en el marco de la normativa vigente, partiendo de los resultados de sus evaluaciones económicas y financieras elabora informes trimestrales y anuales con mediciones del costo de los servicios institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de ejecución presupuestaria 2020. Matriz de evaluación costo-beneficio.</p>	
--	---	--

**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.