



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

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

**FECHA**

**JUNIO 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.

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

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>En la DIDA, el marco institucional (misión, visión y valores) actual se estableció durante el desarrollo de la planificación estratégica correspondiente al periodo 2021-2024.</p> <p>En la misma participaron la máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores, empleados y grupos de interés relevantes relacionados con el Sistema Dominicano a la Seguridad Social</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe análisis FODA 2021.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Misión, visión y valores actualizados.</li> </ul> <p>En el marco de valores concebidos por la DIDA, los cuales están alineados a la visión y misión y apegados a los principios de la Ley No. 13-20 que fortalece a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados destacando la calidad, la equidad, la solidaridad y el compromiso como parte de sus funciones, así mismo, la Ley 41-08 de</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>función pública resaltando la transparencia e integridad como sus valores esenciales. Los valores que conforman la institución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Equidad</li> <li>- Solidaridad</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Integridad</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Captura de pantalla Portal DIDA. ¿Quiénes Somos?</li> <li>• Artículo 29 de la Ley No. 13-20</li> </ul> <p>En la DIDA se asegura una comunicación constante de su misión, visión y valores con los empleados y principales grupos de interés. La cual comunica a través de sus diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del Plan Estratégico Institución (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Colocación en fondo de pantalla de las computadoras de todos los colaboradores</li> <li>• Presentación en la Página Web y Redes Sociales.</li> <li>• Presentación en inducción del personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	
---	---	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto Socialización PEI 2021-2024.</li> <li>• Captura de Fondos de Pantalla con misión, visión y valores.</li> <li>• Captura Pagina Web y Redes Sociales. Foto de Inducción personal de nuevo ingreso.</li> </ul> <p>En la DIDA se asegura un efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos mediante el desarrollo del marco estratégico el cual se revisa cada 4 años y se actualiza periódicamente. La misión, visión y valores de la institución, fueron rediseñadas posterior a la realización de un análisis FODA y el análisis de información relevante del entorno externo e interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del FODA.</li> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Matriz del monitoreo del POA 2021.</li> </ul> <p>En el marco de la Ley de Función Pública No. 41-08 y los lineamientos de la DIGEIG (Ley No.120-01), en la DIDA se conformó una Comisión Ética Pública desde el 2018 implementando un Código de Ética Institucional, donde se describe el accionar en cuanto a dilemas éticos, corrupción y conflictos de intereses.</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>Así mismo, nos apoyamos en los reglamentos establecidos para compras y contrataciones (Ley No. 340-06) como también para la asignación y ejecución presupuestaria manejada a través de los sistemas de indicadores de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de los miembros de la Comisión Ética Pública 2018-2021.</li> <li>• Código de Ética Institucional</li> <li>• Plan de trabajo de la Comisión Ética Pública 2021.</li> <li>• Correos electrónicos mensuales con capsulas de difusión de los valores éticos y otras informaciones.</li> <li>• Correo convocatoria sobre charlas y capacitaciones sobre temas de Ética.</li> </ul> <p>En la DIDA, los líderes gestionan la prevención de la corrupción y los conflictos de interés a través de los siguientes procesos con el objetivo de concientizar al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de Ética.</li> <li>- Charlas y Capacitaciones.</li> <li>- Establecimiento del código de ética.</li> <li>- Compromiso de acuerdo Ético de la MAE con la Comisión de Ética Gubernamental.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de la Comisión de Ética y Código de Ética.</li> <li>• Matriz de Evaluación del Plan de Trabajo CEP.</li> </ul>	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación y fotos de empleados que asisten a las charlas y capacitaciones.</li> <li>• Ejemplos de casos de conflicto donde interviene el Comité de Ética.</li> </ul> <p>La institución está comprometida con Reforzar la confianza, lealtad y respeto entre los líderes y todos los servidores, para ello ha reforzado mediante el área de Recursos Humanos actividades para mejorar el clima organizacional a través de capacitaciones, charlas y la realización de evaluaciones del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo convocatoria y lista de participantes a capacitaciones de liderazgo.</li> <li>• Modelo de acuerdo de desempeño.</li> <li>• Normativa de reconocimiento al personal.</li> <li>• Fotos de Reconocimiento al personal.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En la DIDA los líderes son responsables de la actualización y definición oportuna en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizativa</li> <li>- Mapa de Procesos</li> <li>- Manuales de Procedimientos</li> <li>- Manual de Cargos</li> </ul> <p>Gestionando las competencias adecuadas que garanticen el rendimiento y la mejora continua de la institución.</p> <p>En la actualidad, se cuenta con una estructura organizativa acorde con su misión y visión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa aprobada mediante resolución No.001-21 DIDA-MAP de fecha 23/03/2021 en el marco de la Ley No. 13-20</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Manuales de Procedimientos Misionales</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La nueva estructura organizacional está definida bajo los nuevos lineamientos de la Ley 13-20, incluyendo un diseño organizacional y funcional de las unidades misionales alineadas a los procesos institucionales con una vigencia de 4 años.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Artículo 29 de la Ley No. 13-20</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> </ul>	
<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>Los líderes definen los objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño de la institución, a través del alcance definido en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Para el seguimiento de los logros de los indicadores se elabora el Plan Operativo Anual y los acuerdos de desempeño que miden el desempeño individual de los colaboradores en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2021</li> <li>• Informes trimestrales de monitoreo del POA</li> <li>• Modelo de Acuerdo de Desempeño</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Desde el 2011 en la DIDA se ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) definiendo el nivel mínimo de calidad para el sector público. Sumado a esto, se realizan revisiones trimestrales de los productos para identificar los riesgos a través del monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento de la NOBACI.</li> <li>• Matriz de seguimiento del POA.</li> <li>• Manual de Administración de Riesgos.</li> </ul> <p>En la DIDA desde el año 2018, se aplica el Marco común de Evaluación (CAF) donde participan las áreas responsables de los procesos para el ejercicio del autodiagnóstico y planes de mejora.</p> <p>Cabe destacar que desde el 2015 iniciamos con nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), con el objetivo de fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los usuarios la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico Modelo CAF.</li> <li>• Correo convocatoria y lista de Participantes Reuniones Modelo CAF.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).</li> </ul> <p>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, específicamente en su objetivo estratégico 2.2 sobre desarrollar y fortalecer la gestión institucional, los líderes han formulado una línea de acción estratégica para la administración electrónica y cumplimiento de los objetivos operativos de la institución.</p> <p><i>2.2.1 Desarrollo y Transformación digital para los siguientes productos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Ciberseguridad.</li> <li>- Aplicación de comunicación informática (CRM- Mandatorio por la Ley 13-20).</li> <li>- Sistema unificado de servicio de quejas y reclamaciones del SDSS.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• Artículo 29, literal A de la Ley No. 13-20.</li> <li>• Correo de seguimiento con la OPTIC para la automatización de servicios de la DIDA.</li> </ul>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIDA genera las condiciones adecuadas para los procesos y gestión de proyectos, a través de los responsables a cargo de las áreas de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y de Planificación y Desarrollo, utilizando herramientas entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Seguimiento planes, programas y proyectos.</li> <li>- Planes de mejora.</li> <li>- Informe de gestión trimestral.</li> <li>- Capacitaciones.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión trimestral.</li> <li>• Informe de avance de ejecución del POA.</li> <li>• Listado de participantes en capacitación de trabajo en equipo.</li> </ul>	
<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>En la DIDA se crea buena comunicación a través de herramientas que permiten el flujo de información a lo interno con sus colaboradores como a lo externo con los usuarios/clientes.</p> <p>Los líderes del área de Comunicaciones, administran los lineamientos y procedimientos referentes a los contenidos, tanto digitales (Redes Sociales, Página Web) como físicos (Revistas, Murales) manteniendo una comunicación efectiva.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional.</li> <li>• Publicación de contenidos en las redes sociales y Foro y chat en línea institucional.</li> <li>• Correos institucionales (Servicio de noticia, Socializaciones, Comunicaciones Informativas).</li> <li>• Foto de medios físicos (Murales, Revistas, Memorias Institucionales).</li> <li>• Rueda de Prensa y fotos de Comunicación en Radio y TV.</li> </ul> <p>En la DIDA el compromiso de los líderes hacia la mejora continua y la innovación se demuestra, desde la formulación del PEI y la ejecución de los Planes Operativos (POA).</p> <p>Así mismo, se evidencia a través de la realización de la encuesta de clima laboral, donde se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• POA 2021.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2020.</li> </ul>	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con la realización de la encuesta de Clima Laboral de manera anual donde se evidencian oportunidades de mejora en las áreas, los líderes comunican y motivan las iniciativas del cambio a los empleados a través del Plan de Mejora.</p> <p>Así mismo, desde la Dirección General se incentiva a los colaboradores a expresar sus sentimientos en materias laborales con una escucha activa por parte de los principales Directivos y mandos medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Laboral</li> <li>• Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Evaluación del Desempeño.</li> </ul>	
---	---	--



<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo y fotos de Buzón de ética para denuncias o sugerencias y Buzón de Clima Laboral.</li> <li>• Correo invitación a actividades institucionales.</li> <li>• Fotos actividades de realizadas.</li> <li>• Contratación de Personal con capacidades especiales y de nacionalidad extranjera.</li> </ul> <p>Los líderes, directivos y supervisores, mantienen informados a los empleados en los asuntos claves relacionados con la institución a través de la comunicación continua mediante el uso de un correo institucional, boletines trimestrales y murales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos institucionales (Socializaciones virtuales de las nuevas novedades del Sistema, noticias diarias, Encuesta clima laboral)</li> <li>• Fotos de Murales Institucionales.</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>En la DIDA los líderes empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, mediante el monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA). Esto les permite una retroalimentación oportuna para la mejora del desempeño gracias a la validación del cumplimiento de los objetivos e indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Acuerdo de Desempeño.</li> <li>• Manual de Gestión Humana, artículo No.26 y 27 para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</li> <li>• Matriz monitoreo seguimiento del POA.</li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se proveen capacitaciones de manera continua a sus empleados con el objetivo de fortalecer tanto de manera grupal como individual las áreas que así lo requieran.</p> <p>Con el objetivo de potencializar los conocimientos de los líderes, la DIDA facilita capacitaciones a nivel superior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2021.</li> <li>• Correo de convocatoria y listado de participantes a las capacitaciones institucionales.</li> <li>• Evaluación de Competencias al personal probatorio.</li> <li>• Participación en master, diplomados y cursos especializados.</li> </ul>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Dentro de las iniciativas para motivar y fomentar a los empleados, los líderes de la institución realizan actividades de integración, así como también capacitaciones en liderazgo, supervisión y comunicación efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo y fotos de las actividades de integración.</li> <li>• Taller de Trabajo en Equipo.</li> <li>• Correo y listado de participantes en capacitaciones.</li> <li>• Delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo.</li> </ul>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>En la DIDA los encargados de áreas y mandos medios promueven el aprendizaje de los colaboradores, animando a los mismos a desarrollar sus competencias a través de su participación en el plan de capacitación anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Plan de Capacitación Anual.</li> <li>• Manual de Gestión Humana, artículo No.26 y No. 27 para promover una cultura de aprendizaje.</li> <li>• Correos a convocatorias y listados de asistencia a cursos.</li> </ul>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Desde la Dirección General junto con los directores y supervisores han establecido la realización de reuniones o encuentros periódicos entre las diferentes áreas, con el objetivo de recibir recomendaciones y propuestas.</p> <p>Así mismo, se presenta un escenario dinámico en el que los colaboradores puedan acceder a las diferentes oficinas de los encargados para realizar retroalimentaciones constructivas o sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana, artículo No.44 Sobre el derecho del colaborador a realizar sugerencias.</li> <li>• Correo electrónico con las propuestas realizadas por empleados.</li> <li>• Minuta de reuniones de equipos.</li> <li>• Lista de participantes de las reuniones.</li> </ul>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En la DIDA los líderes reconocen el excelente trabajo y esfuerzo de sus empleados de forma individual y grupal, disponiendo de un incentivo anual que se les entrega a los colaboradores por obtener una puntuación elevada del 80% incentivo por el cumplimiento de indicadores SISMAP y otro del 85% como incentivo de rendimiento individual.</p>	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>De igual forma anualmente se otorga un reconocimiento a los empleados o departamentos que hayan sobresalido en sus labores diarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aprobación por los organismos correspondientes (incentivos)</li> <li>• Correo informativo sobre otorgamiento de bono por desempeño.</li> <li>• Fotos de actividades de entrega de certificados y remuneración por reconocimiento anual de empleados meritorios.</li> </ul> <p>El personal de la institución cuenta con los beneficios establecidos por Ley y también de beneficios adicionales dispuestos por la MAE, entre lo que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almuerzo al personal (Choferes, Conserjes)</li> <li>- Asignación de parqueo a un número limitado de empleados.</li> <li>- Día libre por cumpleaños.</li> <li>- Licencias médicas.</li> <li>- Horas libres para estudio.</li> <li>- Bono Incentivo por rendimiento individual.</li> <li>- Bono Incentivo por cumplimiento de indicadores, SISMAP.</li> <li>- Asignación de combustibles.</li> </ul>	
---	--	--

	<p>Debido a la pandemia del COVID-19, hemos implementado la opción de teletrabajo, realizando conexiones remotas con el fin de que los empleados de condiciones vulnerables puedan continuar laboral sin poner en riesgo su salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formularios solicitudes de licencias, permisos o vacaciones.</li><li>• Cantidad de licencias, permisos y vacaciones por año.</li><li>• Correos de bono Incentivo por rendimiento individual y Bono Incentivo por cumplimiento de indicadores, SISMAP.</li><li>• Reportes de asignación y entrega de tickets de combustibles.</li><li>• Correo de conexiones remotas y acceso telefónico.</li></ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>En la DIDA los líderes analizan y monitorean las necesidades de los grupos de interés a través del Plan Estratégico (PEI), el cual se vincula a la Estrategia Nacional del Desarrollo 2030, a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y metas presidenciales.</p> <p>Así mismo, mediante la realización periódica y sistemática de encuestas de satisfacción de la calidad del servicio, conocimiento del Sistema Dominicano a la Seguridad Social y Encuentros alrededor de las CPNA, medimos las expectativas de los usuarios/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuestas realizadas de forma presencial sobre el Nivel de conocimiento de los afiliados en temas de Seguridad Social e Informe de resultado de las encuestas en el año 2016.</li> <li>• Informe encuesta de Satisfacción de los Servicios de manera cuatrimestral.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Informe de encuentros alrededor de la CPNA.</li> <li>• Nota de prensa y fotos de visitas a Hospitales para conversatorio con afiliados y usuarios.</li> </ul>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>A través de los diferentes comités técnicos se realizan las asistencias necesarias a fin de definir políticas relacionadas con la organización (comité de compras, comité de ética, comité técnico, etc.)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de comités actuales 2021.</li> <li>• Listado de miembros de la Comisiones Técnicas.</li> <li>• Participación en grupos de trabajo con otras entidades del SDSS:</li> <li>• Propuesta modificación Ley 87-01.</li> <li>• Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema.</li> </ul>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Desde la Dirección General y el área de Planificación y Desarrollo junto a los encargados departamentales se elabora el Plan Estratégico Institucional tomando en cuenta el Plan Plurianual del Sector Público, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico del SDSS y las Metas Presidenciales.</p> <p>Por otro lado, mediante la puesta en vigencia de la Carta Compromiso al Ciudadano se asume compromisos de calidad y presenta informaciones de interés en cuanto a los deberes y derechos del ciudadano.</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>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) segunda versión.</li> </ul> <p>La alineación de la institución con las políticas públicas se realizan desde la Dirección General y el área de Planificación y Desarrollo junto a los encargados departamentales donde se analizan las decisiones públicas y se elabora el Plan Estratégico Institucional basado en el Plan Plurianual del Sector Público, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico del SDSS y las Metas Presidenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> </ul> <p>Para la realización del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social, se toman en cuenta los lineamientos establecidos en políticas públicas y grupos de interés, para el mismo participan todas las entidades del sistema.</p> <p>Así mismo, nuestros líderes participan en mesas técnicas de trabajo con relación a proyectos de modificación de Leyes referentes a la Seguridad Social.</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI del SDSS 2021-2024.</li> <li>• Correo de invitación de participación a reuniones y mesa de trabajo.</li> <li>• Minuta de reuniones del SDSS.</li> </ul> <p>Se mantiene relaciones periódicas dinámicas con las diferentes autoridades políticas del Estado</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones y convocatorias a reuniones con autoridades políticas.</li> <li>• Notas de prensa de las diferentes reuniones con autoridades políticas.</li> <li>• Fotos de las diferentes reuniones con autoridades políticas.</li> </ul>	
--	---	--

<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>La Dirección General, gestiona y mantiene alianzas con diferentes organizaciones no gubernamentales, gubernamentales, industriales y otras autoridades públicas y profesionales con el fin de desarrollar responsabilidad social y compromisos en beneficio de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de relación de Acuerdos establecidos con otras instituciones.</li> <li>• Colaboración con Defensor del Pueblo para impartir Diplomados en Seguridad Social.</li> <li>• Foto de actividades en unión con otras actividades de responsabilidad social.</li> </ul>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Dirección General y altos directivos mantienen constante participación en actividades propia de asociaciones y grupos de interés a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a participar en diferentes talleres.</li> <li>• Invitación a participación en Actividades de Celebración Semana Seguridad Social.</li> <li>• Invitación a seminarios internacionales.</li> <li>• Invitación a participar de la MAE conferencias internacionales.</li> </ul>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Desde la Dirección General se promueve la conciencia pública, transparente y orientada a resultados.</p> <p>Hemos recibido reconocimientos como una entidad eficiente con una alta valoración en satisfacción por parte de los ciudadanos, así lo expresan los reconocimientos recibidos y los resultados de las encuestas realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y listado de reconocimientos recibidos en la DIDA.</li> <li>• Resultado de Encuesta de Satisfacción.</li> <li>• Miembros del Consejo Internacional del Bienestar Social (CIBS).</li> </ul>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Con el lanzamiento de nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) y brochure se pone a disposición de manera rápida los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Así mismo, dentro del plan de comunicación de medios se desarrolló una estrategia de contenido digital institucional para ser difundido a través de redes sociales y pagina web, los cuales son de interés para nuestros ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicación de Medios 2021.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>• Captura de pantalla del Portal de Transparencia Institucional.</li> </ul>	
--	---	--

## **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>
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<p>En la DIDA se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos mediante el monitoreo y análisis de los Planes Operativos y las socializaciones de informaciones relacionadas con el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), emanadas del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) a través de resoluciones, normativas, reglamentos, modificaciones de la ley, entre otros.</p> <p>Así mismo, mediante el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, podemos medir las variables demográficas y socio económicas de los afiliados que asisten a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Correos institucionales de las socializaciones del SDSS.</li><li>• Informe de la Encuesta de Satisfacción.</li><li>• Informes de revisión de normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</li><li>• Proyecto de modificación de la Ley 87-01.</li></ul>	

<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>En la DIDA, se han identificado los grupos de Interés, los cuales se componen por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Trabajo.</li> <li>• Consejo Nacional de la Seguridad Social.</li> <li>• Beneficiarios del SDSS.</li> <li>• Sociedad en general.</li> <li>• Colaboradores.</li> <li>• Empleadores públicos y privados.</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).</li> </ul> <p>En la elaboración del PEI, la institución realiza levantamientos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés correspondientes a través de la definición de los objetivos estratégicos y lineamientos.</p> <p>Estas necesidades son recogidas mediante diferentes herramientas, entre la que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>- Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>- Participación en la Elaboración del Plan Estratégico Institucional del CNSS.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta del nivel de conocimiento sobre el SDSS.</li> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Evaluación trimestral/anual de medición de resultados.</li> <li>• Invitación participación al desarrollo del PEI del CNSS.</li> </ul> <p>En la DIDA, las informaciones relacionadas sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras, son recopiladas a través de diversas fuentes o medios, de forma periódica, para su revisión y análisis con el objetivo de dar respuestas a temas de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recortes diarios de interés de los periódicos de circulación nacional sobre el SDSS.</li> <li>• Informes de revisión de normativas del SDSS para garantizar los derechos de los afiliados al sistema.</li> <li>• Correo de socializaciones de las resoluciones y normativas del SDSS.</li> <li>• Correo diario boletín de noticias del SDSS.</li> </ul>	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La institución recopila y monitorea de forma sistemática las informaciones relevantes de la gestión mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de gestiones trimestrales de seguimiento a la ejecución del POA.</li> <li>- Informes de resultados cuatrimestrales de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la institución.</li> <li>- Informe de medio tiempo de monitoreo del POA.</li> <li>- Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los indicadores del sistema de medición y monitoreo de la gestión pública.</li> <li>- Memorias institucionales anuales.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de los indicadores de gestión gubernamental 2020 a la fecha.</li> <li>• Matriz de seguimiento POA.</li> <li>• Informes de gestión.</li> <li>• Captura de pantalla página web sobre las Memorias anuales, - Publicaciones.</li> </ul>	
---	---	--

<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>La institución realiza un diagnóstico a través del análisis FODA en ejercicio del desarrollo del PEI 2021-2024. Así mismo, a partir del 2018 adoptó el modelo CAF el cual se elabora por el Comité de Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FODA del Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Manual de Administración de Riesgos 2018.</li> <li>• Matrices NOBACI.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La institución cuenta con ejes estratégicos, resultado esperado, objetivos estratégicos y productos alineados a la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> </ul>	

<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>La DIDA involucra a los empleados, líderes y ejecutivos de mandos medios en el desarrollo de la estrategia y de la planificación con el apoyo de Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Así mismo, con la cooperación del Ministerio de Administración Pública, elaboramos la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los usuarios la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.</p> <p>En cuanto a otros grupos de interés son recopiladas las informaciones mediante los Buzones de Quejas y Reclamaciones, encuesta de Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Matriz de seguimiento de los buzones de sugerencia.</li> </ul>	
--	--	--

<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>En apoyo a la continuidad de las actividades, productos y servicios y en procura de que el impacto obtenido sea de calidad para los usuarios finales, la DIDA se apoya en varias herramientas como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- El Plan Operativo Anual.</li> <li>- La Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• Informes de seguimiento de la ejecución del POA por departamentos.</li> <li>• Evaluación CCC noviembre 2020.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIDA cuenta con un presupuesto y un Plan de compras, alineado con el Plan Operativo Anual y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Aprobado 2021.</li> <li>• PACC 2021.</li> </ul>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Para el equilibrio de las líneas estratégicas definidas en el PEI a largo plazo, se desarrollan los planes operativos y el presupuesto a corto plazo, con el fin de definir la producción institucional correspondiente a cada año.</p>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2021.</li> <li>• POA 2021.</li> <li>• PEI 2021-2024.</li> </ul> <p>La institución comprometida con las políticas de responsabilidad social participa de manera individual o en apoyo a otras instituciones en diferentes actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de participación en las actividades de Responsabilidad Social</li> <li>• Correo de invitación para actividades de Responsabilidad Social.</li> <li>• Programa de responsabilidad social institucional.</li> </ul>	
--	---	--

**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>En el marco del direccionamiento estratégico de la DIDA, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 refuerza los procesos, proyectos y estructuras organizativas acorde con la obtención de los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• Estructura Organizativa.</li> </ul> <p>La DIDA formula sus planes institucionales a largo mediante la consecución de su Plan Estratégico Institucional, el cual se realiza cada 4 años; mediano con el desarrollo de los Planes Operativos Anuales los cuales son evaluados a corto plazo, es decir de forma trimestral.</p> <p>Evaluamos el cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual de los empleados mediante la elaboración de los Acuerdos de Desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión de Socialización del POA.</li> <li>• Modelo de Acuerdo de desempeño.</li> </ul>	

<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>Los resultados esperados definidos en el PEI desarrollan los Planes Operativos y programas requeridos para cada una de las áreas, definiendo los indicadores que apoyan los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo 2021.</li> <li>• Matriz de Monitoreo del POA.</li> </ul>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>La DIDA mantiene constante comunicación con sus empleados de acuerdo a los objetivos y tareas correspondiente entre los que encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Presentación y entrega de brochure misión, visión y valores.</li> <li>- Monitoreo y seguimiento del POA.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos de remisión del PEI, POA y de los objetivos.</li> <li>• Socialización del PEI</li> <li>• Fotos de la socialización de la misión, visión y valores.</li> <li>• Matriz de seguimiento del POA.</li> </ul>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>El PEI 2021-2024 establece objetivos estratégicos y resultados esperados de donde se desglosan los indicadores institucionales correspondientes.</p> <p>Así mismo, para el seguimiento y medición de dichos indicadores se elaboran los Planes Operativos Anuales, son monitoreados de forma trimestral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de la ejecución del POA.</li> <li>• Informes trimestral de gestión.</li> <li>• Evaluación de la ejecución de POA, Presupuesto y PACC.</li> </ul> <p>La DIDA ha establecido para el seguimiento de los logros de objetivos estratégicos definidos en su PEI una serie de mecanismos o herramientas de control para sus principales indicadores de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestral de gestión.</li> <li>• Seguimiento de la ejecución del POA.</li> <li>• Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
---	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>En la DIDA, se utiliza como estrategia de mejora retroalimentaciones recibidas de nuestro grupo de interés.</p> <p>De manera trimestral se realiza el monitoreo y seguimiento del Plan Operativo presentando con el fin de evaluar los resultados y su alineación con el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de evaluación de Medio Tiempo.</li> <li>• Informe de seguimiento y monitoreo trimestral.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>En la DIDA, la generación de nuevas ideas es parte de la estrategia institucional y está basada en la formación de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de convocatoria y listado de participantes de capacitaciones.</li> <li>• Listado y fotos de participaciones en actividades de formación y conocimiento.</li> </ul>	

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La DIDA mantiene el monitoreo constante de los indicadores en todos los niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de gestión gubernamental</li> <li>- Indicadores de satisfacción de servicio</li> <li>- Indicadores por productos</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro resumen de los indicadores de gestión gubernamental.</li> <li>• Informes trimestrales de gestión.</li> <li>• Seguimiento de la ejecución del POA.</li> </ul>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Facilitar nuestros servicios a los ciudadanos, constituye un reto, por tanto se hace necesario conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios apoyándonos en el cumplimiento de la CCC y en la implementación de Encuestas de Satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios.</li> <li>• Buzón de Sugerencias.</li> <li>• Formulario su opinión es importante.</li> </ul>	

<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>La monitorización e informes de progreso de los diferentes proyectos y actividades realizadas por la institución son medidas a través de herramientas de control previamente establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de NOBACI.</li> <li>• Participación en actividades de Benchlearning organizadas por el MAP.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La DIDA cuenta con la planificación de sus recursos para su buena implementación a través del Plan Operativo Anual, el Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021</li> <li>• Presupuesto 2021</li> <li>• PACC</li> </ul>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>En la DIDA, se realizan reuniones de los directivos y la MAE, para debatir temas de interés para la institución, en donde se analizan los obstáculos para así lograr los objetivos, tomando en cuenta el enfoque del cambio.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia reuniones de Equipo.</li> <li>• Minuta de reuniones de áreas para coordinación de trabajos.</li> </ul>	
<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>La DIDA en su PEI 2021-2024 en su objetivo estratégico 2.2 sobre desarrollar y fortalecer la gestión institucional ha identificado una línea de acción estratégica para la administración electrónica y cumplimiento de los objetivos operativos de la institución.</p> <p>Hemos obtenido certificaciones en Normas sobre Tecnología de la Información y Comunicación (NORITC)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantallas de sistemas electrónicos ( SISAA, UNIPAGO, SUIR, UNISIGMA, ELASTIK, SASP-MAP, SAIP, APP SISALRIL-DIDA)</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Servicios en línea.</li> <li>• Chat en línea, página Web.</li> <li>• Foto de las Certificaciones NORTIC</li> </ul>	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	<p>La DIDA en su PEI 2021-2024, en el eje 2 sobre la calidad y oportunidad de los servicios del SDSS ha destinado en su línea de acción 2.2.4 sobre el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesional del recurso humano y teniendo en cuenta la necesidades y expectativas para lograr las transformaciones que empoderes a las personas, los líderes y por ende la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PEI 2021-2024</li><li>• Plan Anual Capacitación</li><li>• Manual de Cargos Clasificados</li></ul>	

<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>En la DIDA, todos los empleados cuentan con igualdad de oportunidades, con la inserción laboral de personas con discapacidad, igualdad de género y diversidad cultural, así mismo, se conceden permisos de estudios y licencias según lo establecido por la ley de función pública.</p> <p>Cabe destacar que en la institución se fomentan las actividades de integración, familiares y culturales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos Clasificados</li> <li>• Plan de Recursos Humanos (Reclutamiento).</li> <li>• Estadísticas de permisos y licencias.</li> <li>• Correo de invitación y fotos de actividades culturales, familiares y de integración.</li> <li>• Distribución de empleados por género y rango de edad.</li> </ul>	
---	---	--

<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>Las actividades formativas de la institución son planificadas y evaluadas a través de los planes de capacitación donde se mide el impacto de las capacidades de las personas en el desempeño de la organización en función de las competencias que requiera el grado.</p> <p>La institución se nutre de ofertas de la OISS, INFOTEP, INAP, así como de otras instituciones que ofrecen plan de capacitación acorde con las necesidades del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana, Artículo No. 26 y 27 sobre Capacitación.</li> <li>• Plan Anual de Capacitación 2021.</li> </ul>	
<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>En el Manual de Gestión Humana, se dan las pautas para los procesos de selección, promoción y remuneración, además de contar con un manual de reconocimiento institucional a los colaboradores y áreas destacadas.</p> <p>Las funciones de cada servidor, se definen en el manual de cargos</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana, Procedimiento de ingreso del personal.</li> <li>• Fotos de Incentivo y certificado por reconocimiento institucional.</li> <li>• Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas.</li> </ul> <p>Mediante el Manual de reconocimiento institucional a los colaboradores y áreas destacadas se apoya la cultura del desempeño de forma individual y grupal, con el propósito de reconocer a través de un certificado o diploma los colaboradores que reflejen los valores institucionales, comportamientos y régimen ético disciplinario de acuerdo a dicho manual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Incentivo y certificado por reconocimiento institucional.</li> <li>• Acción del personal sobre Promociones internas.</li> <li>• Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas.</li> </ul>	
--	---	--

<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>En la DIDA se elabora un perfil para cada puesto, diseñado en función de la naturaleza de la tarea y el trabajo. Este perfil sirve de base para la evaluación psicológica y de conocimiento de los candidatos tanto directivos como empleados teniendo como base el manual de cargos.</p> <p>El reclutamiento del personal tendrá como base los principios rectores del reclutamiento y selección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> <li>• Manual de Gestión Humana, Procedimiento de ingreso del personal.</li> </ul>	
<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>En el año 2020 y a raíz de la pandemia, la capacitación de los recursos humanos de la institución, han sido de manera on-line, dentro de las instituciones que prestaron ese servicio, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INAP</li> <li>- INFOTEP</li> <li>- CAPGEFI</li> <li>- BID</li> <li>- CIESS</li> </ul> <p>Bajo esta modalidad, se han graduado 156 colaboradores.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación 2020-2021</li> <li>• Listado de graduados en capacitaciones online.</li> </ul> <p>En la DIDA para garantizar el reclutamiento y selección del personal idóneo, procura que los seleccionados cumplan con los perfiles de los cargos para los cuales fueron evaluados, guardando los principios de mérito, capacidad, igualdad y no discriminación.</p> <p>La institución procura a través de la definición del Manual de Gestión Humana mantener las líneas de comunicación de forma diáfana y formal, al mismo tiempo trabajar para crear y mantener un clima armonioso y de cooperación entre los empleados, aplicación los principios modernos de gestión humana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana, Procedimiento de ingreso del personal.</li> <li>• Registro del proceso de selección al personal.</li> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> <li>• Distribución de empleados por género y rango de edad.</li> </ul>	
---	--	--

**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 DIDA en su manual de gestión de Recursos Humanos en su artículo no. 25 cita:</p> <p>“Los encargados departamentales tienen la responsabilidad de canalizar la capacitación de su personal a través de recursos humanos, tomando como curso de partida la detección de necesidades mediante la evaluación de desempeño, de manera que los mismos se mantengan actualizados en cuanto a conocimiento y procedimiento”.</p> <p>Logrando con ello las comparaciones sistemáticas con las necesidades de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana.</li> <li>• Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> </ul>	

<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>Los Planes Anuales de Capacitación de todo el personal de la DIDA, son basados en las aperturas identificadas como resultado de las evaluaciones del desempeño al comparar los requerimientos del cargo con las capacidades que posee el colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión Humana.</li> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> <li>• Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Plan Anual de Capacitación.</li> </ul>	
<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>En la DIDA, la planificación del Plan Anual de Capacitación, se fundamenta como parte de resultado de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores.</p> <p>La realización de este procedimiento consiste en la revisión de las fortalezas y oportunidades de mejora del evaluado por parte del evaluador, pudiendo así retroalimentarse y compartir expectativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de capacitación.</li> <li>• Correo de detección de capacitación.</li> <li>• Plantilla de Resultados de la Evaluación del Desempeño.</li> </ul>	

<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>La institución realiza actividades formativas sobre los modelos de gestión por competencias dirigida a los directivos y a los mandos medios.</p> <p>A fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales, así como diseñar y elaborar los planes de estudios, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los recursos humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación.</li> <li>• Correo convocatoria y listado de participantes capacitaciones de liderazgo.</li> </ul>	
<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 la DIDA, el procedimiento de inducción se enfoca en la formación de dos vertientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción al nuevo empleado en el puesto de trabajo</li> <li>- Inducción a la cultura organizacional.</li> </ul> <p>Cabe destacar que lo referente a la inducción a la Administración Pública se realiza a través de cursos organizados con el INAP.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes de la Inducción general al personal de nuevo ingreso.</li> <li>• Procedimiento de inducción.</li> <li>• Manual de Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>• Listado de participantes curso a la Administración Pública</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En la DIDA la promoción o movilidad interna o externa del personal se lleva a cabo, tomando en consideración lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencias para el puesto</li> <li>2. Resultado de la evaluación de desempeño</li> <li>3. Méritos basados en el cumplimiento de la labor en la trayectoria dentro de la institución.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de concursos Públicos.</li> <li>• Número de Acción de personal de promociones internas del 2018 al 2020.</li> <li>• Número de cambios de designaciones interna y traslados del 2018 al 2020.</li> <li>• Manual de Gestión Humana, capitulo X</li> </ul>	

<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>En el año 2020 y a raíz de la pandemia, la capacitación de los recursos humanos de la institución, han sido de manera on-line, dentro de las instituciones que prestaron ese servicio, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INAP</li> <li>• INFOTEP</li> <li>• CAPGEFI</li> <li>• BID</li> <li>• CIESS</li> </ul> <p>Bajo esta modalidad, se han graduado 156 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría Semipresenciales de los colaboradores tanto nacionales como internacionales.</li> <li>• Plan Anual de Capacitación 2020-2021.</li> <li>• Listado de graduados y certificaciones en modalidad virtual de diferentes instituciones.</li> </ul>	
<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>La DIDA cuenta con un comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) para responder en casos de emergencia o cualquier eventual de riesgo. Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución apoyada en el SISTAP con el fin de realizar las medidas preventivas y de contingencia, en lo relativo al personal y al manejo de la situación.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un comité de Ética, donde se canalizan los conflictos de interés, el enfoque de género y diversidad.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Protocolo del COVID-19 2020-2021.</li> <li>• Campaña de ética (compuestos por diversos temas).</li> <li>• Plan de Trabajo del Comité Ética.</li> <li>• Lista asistencia Charla Conflictos de Interés.</li> </ul>	
<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>En la DIDA para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores y el traspaso del contenido a los compañeros se evidencia mediante el proceso de evaluación del desempeño.</p> <p>En relación con el costo de las actividades de capacitación que incurren alto costo se contempla la firma de un contrato para garantizar de esta forma la retención del conocimiento adquirido a través del tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes en capacitaciones de alto costo.</li> <li>• Plantilla de Resultados de Evaluación del desempeño.</li> <li>• Plan anual de Capacitación 2020-2021.</li> <li>• Manual de Gestión Humana Artículo No. 19 sobre evaluación del desempeño y Capítulo VI sobre capacitación en los artículos No. 26 y 27.</li> </ul>	

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>En la DIDA se protege la igualdad de acceso en donde las vacantes son elegidas en base al mérito profesional, sin discriminar su género, orientación sexual, discapacidad, raza, religión o ideología. El 60.78 % de empleados de la DIDA son mujeres conforme nuestra estadística a marzo 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte cantidad de empleados por género y edad.</li> </ul>	
---	--	--

**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>En la DIDA se promueve una cultura de comunicación abierta y eficaz entre las diferentes áreas. Se trabaja bajo un clima participativo y de confianza mutua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario control de reuniones internas por Departamento.</li> <li>• Lista de asistencia de reuniones de los diversos comités (Calidad, Compras y Contrataciones, NOBACI. Comisión Ética, entre otros.)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> <li>• Plantilla Planificación de Recursos Humanos- Creación de cargos y vacantes 2021.</li> </ul>	
<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>Los mecanismos establecidos para propiciar las aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados o aquellas recibidas de nuestros usuarios se recogen por diferentes medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Buzón de Clima Laboral</li> </ul> <p>Así mismo, se les da participación a los empleados para que aporten ideas o sugerencias en acciones de mejora surgidas en autodiagnóstico y evaluaciones internas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de los buzones.</li> <li>• Matriz Estadística Seguimiento de buzones.</li> <li>• Informe buzones de sugerencia.</li> </ul>	
<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 DIDA involucra de manera continua a todos los empleados para la realización de planes, proyectos y procesos a largo y corto plazo, con el fin de identificar las acciones de mejora de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2021</li> <li>• Correo seguimiento de los planes operativos.</li> <li>• Correo de participación en FODA para la elaboración del PEI 2021-2024.</li> <li>• Correo seguimiento planes de mejora institucional (CAF, NOBACI, CCC, entre otros.)</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la DIDA, los procesos y procedimientos son autorizados y acordados con los diferentes departamentos, apoyando de esta forma la retroalimentación entre directivos, mandos medios y el personal en general.</p> <p>Cada colaborador realiza actividades para el cumplimiento de la estrategia institucional definiendo metas para medir en su acuerdo de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• POA 2021.</li> <li>• Lista de participantes de la reuniones de seguimiento a la ejecución del POA 2021.</li> <li>• Convocatoria y listado de participación del Taller de Evaluación de medio tiempo de Ejecución POA.</li> <li>• Modelo de Acuerdo de desempeño.</li> </ul>	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución realiza encuestas entre sus colaboradores para identificar acciones de mejora bajo dos lineamientos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la mejora de servicios</li> <li>2. La percepción del personal</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre Clima Organizacional a personal de la institución en fecha 4/02/2019 con técnico del MAP para aplicar encuesta de Clima laboral.</li> <li>• Correo de aplicación de Encuesta de Clima laboral en febrero 2019 y noviembre 2020.</li> <li>• Informe encuesta clima laboral emitida por el MAP.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima laboral, mayo 2019 y 2021.</li> <li>• Estadística de resultados de la Encuesta Interna de Ética.</li> </ul>	
<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>Como política institucional, el departamento de Recursos Humanos, recibe y canaliza las sugerencias o quejas de los colaboradores, en su área de trabajo o de su superior inmediato.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de aplicación de Encuesta de Clima laboral en febrero 2019 y noviembre 2020.</li> <li>• Informe encuesta clima laboral emitida por el MAP.</li> <li>• Fotos Buzones de sugerencias de Clima Laboral y CEP.</li> </ul>	

<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>La institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) con una calificación del 100% en dicho indicador dentro del SISMAP, conformado por empleados capacitados en manejo de riesgo, brigadas en caso de emergencia y para la coordinación en caso de evacuaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>• Informe de Evaluación de Riesgos Laborales.</li> <li>• Charlas impartidas por diversas instituciones sobre Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (MAP, INFOTEP).</li> <li>• Invitación a participar en congresos y simposios sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Actividad de simulacro de evacuación.</li> </ul>	
<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>En la DIDA, se garantiza el cumplimiento del horario de acuerdo a la ley, como la realización de las labores en una estructura física adecuada.</p> <p>Así mismo, se le asegura condiciones que faciliten su vida laboral, como por ejemplo, permisos, licencias, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de Licencias 2018-2021.</li> <li>• Cantidad de Permisos 2018-2021.</li> </ul>	

<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución provee especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos y con discapacidad, en lo referente a salud y alimentación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias por motivo de salud.</li> </ul>	
<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).</p>	<p>La DIDA, motiva a sus empleados a formar parte de las actividades sociales, culturales, deportivas, centradas en la salud y en el bienestar, incluyendo a sus familiares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de actividades sociales, deportivas, culturales, de integración, de salud y familiares.</li> <li>• Manual de Reconocimiento al personal.</li> </ul>	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>La DIDA cuenta con convenios, alianzas y cooperaciones con sectores públicos, privados, nacionales e internacionales, entre otros.</p> <p>Así mismo, se encuentra publicado en el portar transaccional de compras y contrataciones públicas una lista de proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relación proveedores de bienes y servicios.</li><li>• Informe de gestión presupuestaria.</li><li>• Listado de acuerdos y convenios para el crecimiento del personal (INAP, ADOCOSE, INFOTEP, entre otros).</li></ul>	

<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 ha desarrollado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar las entidades del sistema en todo lo relacionado con el servicio al ciudadano.</p> <p>De esa misma forma, en relación a actividades orientadas a la responsabilidad social, con el medio ambiente se han ejecutado charlas, actividades junto con otras dependencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a participación en campaña de reforestación CNSS-DIDA</li> <li>• Correo convocatoria a capacitaciones del uso correcto del agua y de la energía.</li> <li>• Fotos de actividades de responsabilidad social.</li> </ul>	
<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>La DIDA, cuenta con colaboraciones especializadas con otras instituciones del sector público y diferentes niveles institucionales para desarrollar e implementar proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Colaboración y Cooperación Especializada entre la DIDA y diferentes instituciones.</li> </ul>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La planificación de los proyectos y procesos institucionales referente a alianzas se realiza a través de la conformación de equipos para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de estadísticas Punto GOB-Megacentro y Sambil.</li> <li>• Estadísticas de Certificaciones de Aportes.</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En la DIDA se han identificado necesidades de alianzas públicas y privadas (APP), las cuales se han desarrollado a lo largo del tiempo. Las alianzas están orientadas para la educación y salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con instituciones públicas (INAP, INFOTEP).</li> <li>• Acuerdo con instituciones privadas (OISS).</li> <li>• Operativos de pruebas PCR y vacunación al personal por motivo del COVID-19.</li> </ul>	<p>No se ha realizado el establecimiento de planes de salud complementario.</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>Los contratos firmados tanto del sector público como del privado, se realizan bajo la responsabilidad de cada una de las partes. Los mismos contemplan la manera en que serán evaluados y revisados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de acuerdos y alianzas con otras instituciones.</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La institución ha utilizado agencias de colocación con el fin de aumentar las capacidades organizativas garantizando el cumplimiento de las demandas internas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicios con agencia publicitaria y medios.</li> <li>• Convenio con la OISS.</li> </ul>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Hemos utilizado el benchlearnig con socio puntual como el caso de Puerto Rico y la DIDA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de Colaboración entre la DIDA y la Oficina del Procurador del Paciente en el Estado libre asociado de Puerto Rico, 2014.</li> </ul>	

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La DIDA comprometida con la transparencia en los procesos de compras y contrataciones gubernamentales realiza su proceso de bienes y servicios de acuerdo a lo indicado por la ley.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de Suplidores de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06 y su reglamento de aplicación y normas complementarias.</li> <li>• Uso del portal transaccional.</li> <li>• Memoria Institucional Especial 18 años.</li> </ul>	
--	--	--

**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>
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Las políticas de información presentadas en la DIDA garantizan el uso de canales de comunicación tanto externas como internas, con el fin de mantener al ciudadano actualizado con informaciones relevantes y de fácil acceso.</p> <p>Así mismo, en el año 2020 cerramos con una puntuación de 100% en cumplimiento con lo establecido en la Ley 200-04 del portal de transparencia.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de noticias importantes del SDSS en Redes Sociales.</li> <li>• Boletín y revistas digitales Periódicas</li> <li>• Evaluación Portal de transparencia Ley 200-04 2020 a marzo 2021.</li> <li>• Captura de pantalla del portal de transparencia de la DIDA.</li> </ul>	
<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>En la DIDA se motiva a los ciudadanos a expresar sus necesidades, opiniones o comentarios a través de medios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes Sociales</li> <li>- Participación en Encuesta de Satisfacción</li> <li>- Instalación de buzones, colocados en áreas estratégicas</li> <li>- Portal Web institucional</li> <li>- Entre otros.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística del Buzón de sugerencias.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</li> <li>• Fotos de encuentros con los afiliados y comunitarios de diversos sectores.</li> </ul>	

<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>Anualmente, se mide la satisfacción de la calidad del servicio brindado a nuestros usuarios, a través de la realización de encuestas, las cuales se realizan en todos los canales de prestación de servicios, garantizando de esta forma la mejora continua mediante la participación activa de los afiliados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuesta de Satisfacción del Servicio a los Ciudadanos.</li> <li>• Informes Buzón de sugerencias.</li> <li>• Formularios de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La DIDA, realiza diferentes encuestas anualmente, con el fin de recoger datos y sugerencias sobre la institución.</p> <p>De igual forma cuenta con buzones de sugerencias accesibles para todos los afiliados tanto que visiten cada sede de nuestra institución como por los diferentes medios y con esto, se realizan informes mensuales que se entregan a las áreas correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Informe de resultados Estudio de Conocimiento y satisfacción de los Afiliados del Régimen Contributivo en el SDSS.</li> <li>• Informes Buzón de sugerencias.</li> </ul>	

<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La DIDA asegura la transparencia del funcionamiento de la institución, como también de los procesos de la toma de decisiones, a través del cumplimiento de los principios de transparencia de la ley 200-04.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Estadísticos mensuales.</li> <li>• Captura de pantalla Portal de Transparencia</li> <li>• Memoria Anual.</li> <li>• Boletines informativos Portal Web.</li> </ul>	
<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>La DIDA realiza encuestas de satisfacción ciudadana, coloca buzones de sugerencia en cada una de las oficinas, en las áreas de servicio al usuario y participa en encuentros y conversatorios con grupos de interés específicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.</li> <li>• Informe de los buzones de sugerencia.</li> <li>• Fotos encuentros alrededor de las UNAP.</li> </ul>	<p>No se han realizado planes de mejora en las encuestas de satisfacción ciudadana realizada.</p>

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La DIDA cuenta con su segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) mediante la cual se miden los servicios, compromisos, atributos y estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2da versión de Carta Compromiso.</li> <li>• Informes Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.</li> <li>• Foto de pantalla, pagina web, Servicios en Línea</li> <li>• Informes de gestión trimestral por Área.</li> </ul>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La institución evoluciona en la realización de encuestas a través de la digitalización de las mismas, hoy en día son realizadas de manera digital a través de un link que le es remitido vía correo electrónico, servicio en línea, redes sociales y whatsapp.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de las encuestas de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Informes de los buzones.</li> <li>• Fotos de encuesta digital, link de remisión de encuesta vía whatsapp.</li> </ul>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>En la DIDA, se realiza una planificación financiera que está alineada con los objetivos estratégicos de la institución, a fin de dar cumplimiento al resultado esperado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2021</li> <li>• Informe Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones</li> <li>• Informe de Gestión y Monitoreo</li> <li>• Foto pantalla de sistemas (SASP, SIGEF, Peach Tree).</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Contamos con un 97.78% de cumplimiento conforme a la última evaluación realizada en el indicador de la NOBACI. Además contamos con un manual de gestión de riesgo, en lo que establece un lineamiento de riesgo a las mejores prácticas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión de Riesgo.</li> <li>• Cuadro de resultados y matriz de seguimiento NOBACI octubre 2020.</li> <li>• Informe Cámara de Cuentas.</li> </ul>	

<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04, a través de nuestro portal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación informes de ejecución presupuestaria trimestral.</li> <li>• Captura de pantalla del portal de transparencia.</li> <li>• Cuadro resumen de los indicadores de gestión.</li> <li>• Auditorias y revisiones previas a los Procesos y controles Financieros y Administrativos, realizadas por Revisión y Control Interno y Cámara de Cuentas y el Consejo.</li> </ul>	
<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 institución se asegura de realizar una gestión eficaz a través de sistemas de control financiero eficientes con el uso de sistemas como SIGEF, Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA aprobado 2021.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones y presupuesto 2021.</li> <li>• Informe de Gestión Físico Financiero</li> <li>• Pantalla Sistema SIGEF.</li> <li>• Informe Trimestral de ejecución POA Presupuesto y PACC</li> </ul>	

<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>La DIDA planifica y controla el presupuesto a través del sistema integrado de información financiera, el cual se encuentra alineado al plan plurianual del sector público que se coordina a través del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>• POA institucional costado 2021</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021.</li> <li>• Informe de Ejecución del Presupuesto 2021.</li> <li>• Cuadro Resumen indicadores de gestión.</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las funciones financieras se encuentran establecidas en el Manual de Organización y Funciones y su estructura conforme al organigrama aprobado por el MAP 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa 2021.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	

<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>La Institución vigila los recursos financieros según los lineamientos establecidos por los organismos del estado, con el fin de realizar visiones en su ejecución en el POA y los indicadores apoyada por el comité de compras institucional.</p> <p>Todas las compras son realizadas mediante portal transaccional de compras y contrataciones públicas de acuerdo a la Ley 10-06.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución Presupuestaria (SIGEF)</li> <li>• Lista de miembros del Comité Compras y Contrataciones.</li> <li>• Cuadro Resumen indicadores de gestión.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El manejo eficaz, eficiente y transparente de los recursos institucionales son medidos a través de nuestro POA, como soporte a la ejecución del presupuesto orientado a resultados</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Trimestral de la ejecución físico y financiera SIGEF</li> <li>• Memoria Anual</li> <li>• POA 2021.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>En la DIDA se han desarrollado diferentes tipos de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información mediante una estructura de base de datos.</p> <p>Los sistemas que actualmente tenemos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SISAA (Sistema de Información Servicio y Asistencia a los Afiliados).</li> <li>2. SIG, Sistema de Información Gerencial, cuenta con diferentes módulos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recursos Humanos</li> <li>b. Manejo de Documentación Virtual</li> <li>c. Buzón de Sugerencia</li> <li>d. Inventario</li> <li>e. Traspaso de CCI a Reparto</li> <li>f. Reportes IVR</li> <li>g. Módulos registro de encuestas de los CPNA y hospitales.</li> </ol> </li> <li>3. Help Desk (Mesa de ayuda)</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes Elastix</li> <li>• Manual de usuario del uso del SISAA.</li> <li>• Capacitación de los sistemas.</li> </ul>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>La institución ha desarrollado herramientas y sistemas que nos permiten garantizar, recoger, procesar y almacenar de manera eficaz las informaciones necesarias para los servicios que se ofrecen.</p> <p>Así mismo, contamos con herramientas para la realización de Backups de las bases de datos, como también de servidores exclusivos, cintas y tape.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimiento Departamento de TIC- Procedimiento de realización de Backup (copia de respaldo).</li> <li>• Captura de pantalla VERITAS NET BACKUP 8.</li> <li>• Reportes Estadísticos de asistencia y actividades realizadas.</li> </ul>	
<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>En la DIDA se aplican metodologías para resguardar el activo de información como medida de seguridad a fin de garantizar que los datos puedan recuperarse en caso de eventualidad y dar continuidad a los sistemas y procesos establecidos.</p> <p>Así mismo, se cuenta con una metodología de resguardo en el cual se realizan los backups a cinta y es cambiada de forma semanal tal como lo explica el procedimiento de realización de backups en el Manual de TIC.</p> <p>En cuanto a la alineación con la Planificación Estratégica con las necesidades actuales y futuras nos comprometimos con el</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>desarrollado y el fortalecimiento la gestión institución a través de la transformación digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimiento Departamento de TIC- Procedimiento de realización de Backup (copia de respaldo).</li> <li>• POA 2021- Dirección y Coordinación.</li> <li>• Políticas de Seguridad.</li> <li>• Captura de pantalla VERITAS NET BACKUP)</li> </ul> <p>La DIDA difunde información a toda la organización, mediante el envío por correo electrónico a través los diferentes departamentos y Portal Web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos Boletín interno, noticias diarias, de socialización y avisos generales (nacimiento, cumpleaños, muerte, entre otros).</li> <li>• Fotos Murales.</li> <li>• Fotos Programas de Radio y TV, pagina web.</li> <li>• Notas de Prensa</li> </ul>	
---	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Todos los departamentos de la DIDA cuentan con un Manual de Políticas y Procedimientos asegurando un intercambio permanente de conocimiento entre el personal y la organización. Son distribuidos de manera digital y permanecen de manera física en Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de Procedimientos de los diferentes departamentos</li> <li>• Correos Boletín interno, noticias diarias, de socialización y avisos generales (nacimiento, cumpleaños, muerte, entre otros).</li> <li>• Inducción al personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	
<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>La DIDA cuenta con un correo institucional el cual garantiza el intercambio de información y operatividad de los empleados, clientes y colaboradores. Así mismo, mediante el Portal Institucional y el de Transparencia se garantiza la información relevantes y de interés a nuestros ciudadanos y clientes.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla Sección de transparencia del Portal Web.</li> <li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP.</li> <li>• Charlas de Promoción del SDSS.</li> <li>• Foto de Rampa para personas con capacidades especiales.</li> </ul> <p>Todos los funcionarios y empleados de la DIDA están en la obligación de observar buena conducta y disciplina en el ejercicio de sus funciones, garantizando que se retienen dentro de la organización la información y el conocimiento clave de los empleados.</p> <p>Hemos implementado un procedimiento, para la realización del respaldo de las informaciones de los colaboradores al momento de su desvinculación con la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de Procedimientos TIC- Procedimiento dar de baja a usuarios desvinculados.</li> <li>• Sistema de Archivos físicos y digital.</li> <li>• Captura de pantalla Backups perfiles de usuarios.</li> <li>• Modelo del Formulario de Cancelación de usuario del depto. R.R.H.H. al depto. de TIC.</li> </ul>	
---	---	--

### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>De acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos definidos en el PEI 2021-2024. El área de tecnología se enfoca y se alinea a las necesidades de la institución cubriendo así, el capital humano, los procesos y la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Estratégico 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo 2021- Dirección y Coordinación.</li> <li>• Informe mensual de gestión TIC.</li> <li>• Modelo de Acuerdo de desempeño.</li> </ul> <p>En la DIDA, al momento de evaluar una solución o herramienta tecnológica en el área de tecnología se realiza una investigación para determinar las alternativas tecnológicas disponibles y definir la más adecuada para la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TDR procesos de tecnología.</li> </ul>	<p>No existen evidencias de evaluación de relación costo-efectividad de las tecnologías usadas</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La institución, a través del área de Tecnología, realiza un monitoreo constante del uso de los recursos tecnológicos, mediante de diversas herramientas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visores de eventos en los servidores de datos.</li> <li>• Dashboard del uso de ancho de banda y navegación del internet.</li> <li>• Herramientas para el monitoreo de accesos/seguridad.</li> </ul> <p>Por otro lado, se realizan capacitaciones al personal de nuevo ingreso mediante el uso de los diferentes sistemas que maneja la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario del uso de Aplicaciones de acuerdo a los perfiles de usuarios.</li> <li>• Capacitaciones internas para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.</li> <li>• Correos de capsulas Informativas TIC.</li> </ul>	
---	--	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>La DIDA en consideración a los recursos disponibles, evalúa e implementa las herramientas tecnológicas que nos permiten mantener la eficiencia institucional</p> <p>Durante el proceso de la pandemia, la institución garantizó de manera eficiente el teletrabajo, manteniendo de manera activa las operaciones e integración efectiva con todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web y sus sub-portales, redes sociales, sistemas internos</li> </ul> <p>Para la gestión de los procesos y tareas contamos con una matriz de seguimiento al POA , la cual es monitoreada por el área de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantillas en MS-Excel.</li> </ul> <p>Para la gestión del conocimiento, se realizan capacitaciones internas y virtuales a través de varias instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes de diferentes capacitaciones</li> </ul>	
--	--	--

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>El área de tecnología, realiza actividades formativas y procesos de mejora, para garantizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de convocatorias.</li> <li>• Correos informativos de procesos de mejora.</li> </ul>	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>La interacción con los grupos de interés y asociados, se realiza por diferentes medios tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Portal Web</li> <li>• Boletín institucional</li> <li>• Servicios de Noticias</li> <li>• DIDA la Revista</li> <li>• Capsulas Informativas</li> </ul>	
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>La DIDA cuenta con una red de datos, interna y externa, que permite la interconexión con las oficinas a nivel nacional y otras instituciones del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de la Red</li> <li>• Acuerdos interoperabilidad TSS</li> <li>• Acuerdos interoperabilidad UNIPAGO</li> </ul>	

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación NORTIC A4</li> <li>• Correos de coordinación mantenimientos de redes</li> </ul> <p>La DIDA, mediante la automatización de servicios, así como en la reducción de procesos manuales por parte del personal interno, mejora los servicios prestados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla plataformas de herramientas automatizadas ( SIG, SISAA, Help Desk)</li> <li>• Captura de pantalla portal web Servicios en Línea.</li> </ul> <p>La institución tiene a disposición de la ciudadanía 14 servicios en la página web. Así mismo, hemos implementado las NORTIC A2, A3, A4, E1 para mejorar la eficiencia en el servicio con los usuarios.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en dos servicios interactivos para ser colocados en el portal Servicios RD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de certificaciones NORTIC A2, A3, A4, E1</li> <li>• Captura de pantalla de Chat en Línea en la página web.</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Correos intercambio con la OPTIC, automatización de servicios RD.</li> </ul>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La institución se mantiene innovando a fin de ofrecer mejores servicios apoyados en la tecnología, para ello hemos implementado las NORTIC A2, A3, A4, E1 para mejorar la eficiencia en el servicio con los usuarios. Así como también, alcanzado una puntuación de 82.15% en el uso TIC e implementación del gobierno electrónico.(iTICge)</p> <p>Actualmente la institución se encuentra analizando los procesos con mira a obtener la certificación en la normativa A5, la cual establece la automatización de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de 82.15%</li> <li>• Fotos de Certificaciones Normas NORTIC A2, A3, A4 y E1</li> <li>• Captura de pantalla Portal Transparencia</li> </ul>	<p>No se evidencia la certificación NORTIC A5</p>
--	--	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La DIDA cuenta, con una sección para acceder a los servicios en línea, para contribuir a la disminución de la huella de carbono, por otro lado, se dispone de un sistema de documentación virtual, para el manejo de correspondencia interna.</p> <p>También cuenta con un sistema de manejo de documentación virtual para manejar la correspondencia interna, ahorrando así el uso de papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de los servicios en línea para facilitar el acceso a los ciudadanos.</li> <li>• Sistema SIG, módulo Documentación virtual</li> <li>• Configuración de equipos de impresión para reducir el consumo de cartuchos.</li> <li>• Plan de Acción para Protección del Medio Ambiente</li> </ul>	<p>No se evidencia la certificación NORTIC A8</p>
--	---	---

## SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La ubicación de las instalaciones de la Sede principal de la DIDA resulta favorable y estratégica para los usuarios que nos visitan. Así como, también cuenta con rampa de acceso para personal discapacitado.</p> <p>Actualmente la DIDA, cuenta con 15 oficinas provinciales y dos oficinas en los puntos GOB (SAMBIL y MEGACENTRO).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de Rampa de Acceso para discapacitados y escalera de emergencia en la torre principal.</li> <li>• Foto de Carpa lateral para garantizar el distanciamiento, pandemia COVID-19.</li> <li>• Mapa de ubicación de la sede central y las oficinas provinciales.</li> </ul> <p>En la DIDA, el uso eficiente y sostenible de las instalaciones que alojan sus oficinas, se basan principalmente en los mantenimientos preventivos, realizados a los equipos y edificaciones, con el objetivo de mantener las instalaciones en óptimo estado. Preservando la seguridad de los empleados y los usuarios que nos visitan.</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Alquiler de oficinas administrativas en el edificio lateral a la sede central</li> <li>• Contrato de alquiler, parqueo en la Plaza Silversun para el uso de los empleados.</li> <li>• Plan de mantenimiento.</li> <li>• Formulario de solicitud de reparaciones.</li> </ul> <p>La DIDA cuenta con una área de Servicios Generales, quien se asegura de dar mantenimiento a las instalaciones físicas, revisión de espacios, reparación e instalación de muebles, ocupándose de mantener en buen estado toda la infraestructura y equipamiento de la institución.</p> <p>Así mismo, el área de tecnología cuenta con un equipo para la revisión y mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud de reparaciones.</li> <li>• Control de almacén y despacho de materiales</li> <li>• Correo de aviso de fumigación de las áreas.</li> <li>• Plan de mantenimiento.</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La DIDA cuenta con un área de Servicios Generales, que se asegura de dar mantenimiento a los medios de transporte y recursos energéticos y suministro de combustible para los vehículos de uso interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo.</li> <li>• Requisición y Factura de pago de mantenimiento a vehículos.</li> <li>• Formulario Control uso de vehículos.</li> <li>• Solicitud de ticket de combustible para vehículo de uso interno.</li> </ul>	
<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>La ubicación de las instalaciones de la Sede principal de la DIDA resulta favorable y estratégica para los empleados y ciudadanos que nos visitan+, ya que es de fácil acceso a las rutas de transporte público y línea del metro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las instalaciones físicas</li> <li>• Contrato alquiler de local ( asignación de parqueo)</li> <li>• Foto de Parqueo para visitantes en la sede principal.</li> <li>• Foto Rampa para personas con condiciones especiales</li> <li>• Ubicación de fácil acceso en todas las oficinas (geolocalización de la oficina principal).</li> </ul>	

<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>La DIDA al igual que otras organizaciones del estado, mantienen una alianza estratégica con la Dirección General de Bienes Nacionales para realizar los descargos de activos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de inventario de Activos Fijos</li> <li>• Toma física de inventario de los activos fijos</li> <li>• Procedimiento de descargo de mobiliarios y equipo.</li> </ul>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>La institución cuenta con dos salones de reuniones ubicados en cada uno de los edificios, los cuales están a la disposición de las demás instituciones del SDSS, siempre que la actividad no interfiera con las propias.</p> <p>Estamos ubicados en instalaciones compartidas con otras instituciones del Estado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos solicitando los salones de la institución.</li> <li>• Control de reuniones sobre uso de salón.</li> </ul>	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En la DIDA, el diseño del PEI toma como referencia la estrategia nacional de desarrollo como también los lineamientos establecidos por el SDSS.</p> <p>Con la promulgación de la Ley núm. 13-20, hemos actualizado y documentado todos los procesos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Organización y Funciones.</li><li>• Mapa de procesos.</li><li>• Manuales de procesos misionales.</li></ul> <p>La DIDA cuenta con su Manual de Organización y Funciones, Manual de procedimientos misionales, Manual de Cargo y un conjunto de procedimiento documentado de las áreas de apoyo, en donde se deja establecido quienes son los propietarios y los principales responsables de los procesos.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Manuales de procesos misionales.</li> <li>• Manual de Cargos Clasificados.</li> <li>• Foto de carpeta de manuales de procedimientos documentados en general.</li> </ul> <p>La DIDA cuenta con manuales de procesos internos para apoyar los objetivos estratégicos. Además de otras herramientas para garantizar que los procesos cumplan con la planificación institucional.</p> <p>Como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- POA</li> <li>- Mapa de procesos</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Manual de Procesos misionales</li> <li>• Manual de Gestión de Riesgos</li> <li>• Matriz de riesgos de la NOBACI</li> <li>• Procedimiento de revisión y control</li> <li>• Matriz de seguimiento POA</li> </ul>	
--	---	--

<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>La DIDA cuenta con manuales de procesos internos para apoyar los objetivos estratégicos. Además cuenta con otras herramientas e informes para garantizar que los procesos apoyen los objetivos estratégicos y la planificación institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo 2021</li> <li>• Informes de gestión trimestral por departamento</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manuales de Procesos misionales</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	
<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>La DIDA establece en sus Planes Operativos la medición constante de la satisfacción de los servicios que se realizan, estos se miden a través de encuestas de satisfacción de la calidad, durante todo el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencia.</li> <li>• Informes de resultados de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> <li>• Informes de encuentros alrededor de las CPNA.</li> <li>• Minutas de reuniones departamentales para coordinación de trabajo.</li> </ul>	

<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>En la DIDA, la asignación de recursos económicos, se realiza a través de los planes operativos por área, los cuales están en coordinación con las líneas estratégicas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2021</li> <li>• POA 2021</li> <li>• Informe trimestral de ejecución del POA, presupuesto y PACC</li> <li>• Plan Anual de Compras 2021</li> </ul>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>En la DIDA se sugieren y propone cambios puntuales para la simplificación de los procesos cuando surge la necesidad. Un ejemplo de esto fue la implementación de los 14 servicios en línea.</p> <p>Por otro lado, se publicó la segunda versión de nuestra CCC comprometiendo servicios y atributos de calidad con el objetivo de agilizar respuestas y garantizar la calidad en los servicios.</p> <p>La institución, atendiendo la necesidad, realiza propuesta en coordinación con otras instancias del SDSS.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano, segunda versión.</li> <li>• Pantalla servicios en Línea</li> <li>• Modelo de informe de servicio de Defensorías Colectivas por denegación de derechos a los afiliados del sistema.</li> </ul> <p>Para establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficiencia de los procesos, la DIDA cuenta con una serie de herramientas entre las que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de la NOBACI</li> <li>- La Carta Compromiso al ciudadano</li> <li>- Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> <li>- Monitoreo de los sistemas de indicadores de transparencia gubernamental</li> <li>- Acuerdo de Desempeño</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021.</li> <li>• Resumen cuadro de los indicadores de transparencia gubernamental.</li> <li>• Resultados de medición NOBACI.</li> <li>• Informe de encuesta de Satisfacción al Ciudadano realizada por la DIDA y por el MAP.</li> <li>• Acuerdo de desempeño para empleados.</li> </ul>	
---	---	--

<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>En la DIDA las evaluaciones de impactos de las TIC y de los servicios electrónicos se realizan a través el monitoreo del uso de las aplicaciones tecnológicas y procesos automatizados, como también la actualización o desarrollo de aplicaciones en caso que corresponda.</p> <p>Así mismo, la obtención de nuevas certificaciones y resultados positivos de informes iTICge.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión mensual del Departamento de TIC.</li> <li>• Indicador KPI de TIC.</li> <li>• Pantalla de sistemas de uso internos.</li> <li>• Sistema de Información Gerencial (SIG), con todos los módulos que lo conforman.</li> <li>• Certificado bajo las normas NORTICS E1, A2, A3, A4.</li> <li>• Informe trimestral de la iTICge.</li> </ul>	
<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>En la DIDA la innovación de los procesos se realizan por varias vías entre las que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de mejora</li> <li>- Auditorías internas y externas</li> <li>- Acuerdos nacionales e internacionales</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Lista de participantes a talleres (Ciberseguridad, del SIGEF y Promotor Público Digital).</li> <li>• Certificación en IC3 (alfabetización digital) en coordinación con el INAP.</li> </ul>	
--	--	--

**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>Los servicios brindados que ofrece la institución a sus usuarios están contenidos en su visión estratégica e identificada en el mapa de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de servicios.</li> <li>• 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> </ul>	

<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 DIDA realiza de manera periódica encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de involucrarlos en la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>De igual forma, cuenta con buzones de sugerencias que se utilizan para recibir las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones de los afiliados.</p> <p>Con esto se realizan diferentes informes con el fin de medir la calidad de los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Informe de buzón de sugerencias.</li> <li>• Registro de solicitudes al RAI</li> <li>• Correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.</li> <li>• Foto de encuentros Comunitarios alrededor de las CNPA.</li> </ul>	
<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>La DIDA realiza de manera periódica encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de involucrarlos en la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>Así mismo cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se comprometen la calidad de los servicios brindados a cada ciudadano y buzones de sugerencias que sirven para que cada afiliado pueda escribir su comentario, quejas o sugerencias sobre los servicios.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2da versión de Carta Compromiso.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Informe de buzón de sugerencias.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La participación de los usuarios para el establecimiento de estándares de calidad de los servicios que ofrecemos, se realizan de forma periódica a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Contamos con buzones de sugerencias y formularios, donde el usuario pueda expresar sus felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamaciones del servicio recibido.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2da. versión de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Informe de buzón de sugerencias.</li> <li>• Formulario de quejas y sugerencias por servicios prestados por la institución.</li> <li>• Listado de participantes, fotos y programas de Charlas, Talleres, Diplomado sobre el SDSS.</li> </ul>	

<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Actualmente la institución se encuentra en el desarrollo e implementación de dos servicios de manera interactiva, unido al programa de Servicios RD Así mismo realizamos capacitaciones en temas del SDSS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en Línea</li> <li>• Servicios brindados a través de la Pagina Web (Chat en línea)</li> <li>• Servicios brindados a través de Redes Sociales.</li> <li>• Correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.</li> <li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</li> </ul>	
<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>La DIDA cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, donde los usuarios pueden solicitar las informaciones de la institución y consultar. De igual forma, la página web cuenta con un portal de transparencia en donde son actualizadas las informaciones principales de funcionarios y de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web.</li> <li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</li> <li>• Catálogo de servicios en línea.</li> <li>• Publicación de las redes sociales.</li> </ul>	
<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>La DIDA cuenta con horarios de 8:30 AM – 4:00 PM para sus oficinas provinciales y sede central, además de dos oficinas ubicadas en Punto GOB, las cuales disponen de un horario más flexible de lunes a sábado.</p> <p>En nuestra página web se mantiene actualizada las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de los horarios y oficina y la información general en Redes Sociales.</li> <li>• Captura de pantalla del contacto en el Portal web</li> <li>• DIDA la Revista y Memoria Anual Institucional.</li> <li>• Correo info@dida.gov.do ssl@dida.gov.do para consultas o requerimientos por parte del usuario.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Mediante los buzones de quejas y sugerencias y otros canales, en La DIDA, se reciben retroalimentación de los usuarios sobre la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p> <p>Se tiene control de las medidas de subsanación tomadas a partir de las denuncias recibidas a través de los buzones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Chat en línea</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Correos Electrónicos</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento del manejo de quejas, reclamaciones y denuncias a través de la Línea 311.</li> <li>• Manual de Procedimientos OAI.</li> <li>• Formulario de quejas y reclamaciones.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La cadena de prestación de servicios correspondiente a la institución viene definida en la Ley 87-01 y sus modificaciones en la Ley 13-20.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 87-01 y No. 13-20.</li> <li>• Reglamento interno.</li> <li>• Manuales de Procesos misionales.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Formularios estándares definidos para prestación de servicios</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales con entidades del SDSS.</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>En la DIDA se coordinan procesos claves con las entidades del sistema, promoviendo la mejora de los procesos.</p> <p>Así mismo, existen otros socios claves del sector público para la coordinación de capacitaciones, análisis de información, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos de coordinación TSS, SISALRIL, SIPEN, DGJP y UNIPAGO.</li> <li>• Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre la DIDA y la OPTIC, para integración de la institución en el Centro de</li> </ul>	

	<p>Atención Presencial para el ciudadano, Puntos GOB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC</li> </ul>	
<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 DIDA recibe datos informativos con algunos socios del SDSS, lo que contribuye a intercambio de datos para la prestación del servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de interoperabilidad con la TSS, UNIPAGO</li> <li>• Captura de pantalla Sistema UNISIGMA y Oficina Virtual de la SISALRIL.</li> <li>• Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>• Certificación NORTIC A4/ Pagina Web.</li> </ul>	
<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>La DIDA realiza de manera periódica encuestas de satisfacción a los usuarios con el fin de involucrarlos en la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>Los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano garantizan la prestación con los estándares de calidad asumidos en la misma.</p>	

	<p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano. Segunda versión</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DIDA ha formado comité junto a otras instituciones para buscar soluciones a problemas sobre el Sistema Dominicano sobre Seguridad Social.</p> <p>Entre los que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité interinstitucional de Traspaso de CCI a reparto</li> <li>• COSENASA</li> <li>• Acuerdos OGTIC, establecimiento de oficina en los puntos GOB</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias.</li> <li>• Reuniones de trabajo con la OPTIC.</li> </ul>	

<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La institución participa en procesos comunes entre diferentes unidades del sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo con el CNSS, SISALRIL, SIPEN, TSS, UNIPAGO, DGJP y otras instancias.</li> <li>• Listado de miembros de comités y/ comisiones (Médico, Calidad, Compras y Contrataciones, Emergencia y Socorro de la Torre)</li> <li>• Servicios Generales de la Torre SS compartidos con CNSS y TSS</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>En la DIDA se trabaja la gestión de procesos a través del desarrollo del mapa de proceso institucional y de la implementación del sistema de autodiagnóstico (modelo CAF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas por parte del área de Revisión y Control.</li> <li>• Matrices NOBACI</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>La DIDA cuenta con resultados de medición realizadas, que evidencian la imagen global de la institución; tales como:</p> <p><u>Resultado Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios. MAP</u>, teniendo un índice global de satisfacción para el 2018 de <b>96%</b>, para el 2019 un <b>97.4%</b> y para el 2021 de un <b>92%</b>, teniendo en cuenta que para el año 2020 no se realizó la encuesta por la llegada de la pandemia de la COVID-19.</p> <p><u>Encuesta On-Line, de Satisfacción de la Calidad. Observatorio de la Calidad MAP:</u> teniendo un <b>94.1%</b> en el nivel de satisfacción general en la última encuesta realizada por el observatorio en agosto del año 2020.</p> <p><u>Encuesta que realiza la OPTIC en puntos GOB:</u> teniendo para el primer trimestre del año 2020 un <b>100%</b> de satisfacción en las categorías de cortesía y respeto, seguridad en la información brindada y uso del tiempo.</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><u>Encuesta cuatrimestral de satisfacción ciudadana:</u> los resultados obtenidos en el primer cuatrimestre del 2021, en el atributo de cortesía indica un <b>100%</b> de satisfacción, mientras que para el 2020 reflejaba un <b>97.4%</b>, teniendo un incremento de un <b>2.6%</b> positivo.</p> <p>En cuanto a los colaboradores, la percepción sobre la reputación de la institución en los resultados de la encuesta de clima ético fue de <b>79%</b> en el 2020 y con relación a la Identidad con la institución y el orgullo de formar parte de esta obtuvimos un <b>88%</b> en el mismo año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas por la DIDA a los usuarios.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción realizada por el MAP.</li> <li>• Resultado de Encuesta de clima laboral 2020</li> </ul> <p>Las vías de participación de nuestros usuarios están establecidas en nuestra Carta Comprimo al Ciudadano, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Oficina de libre acceso a la información</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>- Entre otros.</li> </ul>	
---	---	--

<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>En cuanto a las solicitudes recibidas y atendidas por el RAI, podemos notar que para el año 2018 un <b>75%</b> de estas fue atendido, para el 2019 el <b>100%</b>, para el 2020 un <b>84%</b> (debido a las dificultades de la pandemia) y un 2021 para el primer trimestre se lleva un <b>100%</b> de solicitudes registradas y atendidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Informe de Satisfacción a los ciudadanos.</li> <li>• Estadísticas de la OAI de los años 2018 al 2021</li> </ul> <p>Todos los servicios brindados son gratuitos, además se cuenta con una rampa para discapacitados en nuestra oficina principal.</p> <p>Estamos ubicados estratégicamente con vía de acceso a transporte público, privado, metro, entre otros.</p> <p>Además, para mayor accesibilidad a los usuarios contamos con 17 oficinas a nivel nacional.</p> <p>En nuestra CCC, se presentan las informaciones de acceso a las diferentes oficinas que posee la institución, a través de google map y las direcciones correspondientes.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de Rampa de acceso para personas con discapacidad en la sede Central y puerta de entrada automática.</li> <li>• Portal Web- Contactos- Ubicación accesible en todas nuestras oficinas.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>La DIDA se caracteriza por ser una institución transparente teniendo así en el año 2020 en el indicador de transparencia en el Poder Ejecutivo una puntuación de <b>97%</b>.</p> <p>Así mismo, en el cumplimiento de la Ley 200-04 cuenta con un <b>100%</b> obtenido desde el último trimestre del año 2020 y los primeros tres meses el año 2021, para el 2018 contábamos con una calificación de un <b>90%</b> y para el 2019 un <b>94%</b>.</p> <p>Evidenciando de esta forma el funcionamiento transparente de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro Resumen indicador de transparencia y ley 200-04.</li> <li>• Captura pantalla del portal de Transparencia</li> <li>• Cuadro Estadístico de Encuesta Clima Ético.</li> </ul>	
--	--	--

<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>En las mediciones realizadas en la encuesta de satisfacción de los servicios, se evidencia el cumplimiento de la calidad al medir las dimensiones de profesionalidad, flexibilidad, empatía y tiempo de respuesta. Teniendo un índice global de tiempo de respuesta de <b>97%</b> para el 2019, <b>92%</b> para el 2020 y 2021, viéndose afectado en estos últimos dos años por la cantidad de demanda por parte de los afiliados y la disminución del personal presencial por las autoridades pertinentes.</p> <p>Evidenciando una mejora continua de nuestros servicios. Además contamos buzones de sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de usuarios.</li> <li>• Informes Buzones de sugerencias.</li> </ul>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Los servicios de nuestra institución se brindan a todos los ciudadanos dominicanos y residentes legales sin distinción. Sin embargo en las encuestas de satisfacción ciudadana que se realizan cuatrimestralmente podemos notar lo siguiente:</p> <p>Para el primer trimestre del año 2021, con un total de <b>1910</b> personas que participaron en la misma obtuvimos los siguientes resultados:</p>	

	<p><b>35.8%</b> eran hombres y un <b>64.2%</b> mujeres.  El rango de edad: <b>30.9%</b> de 18-24 años, <b>23.4%</b> de 25-31 años, <b>15.1%</b> de 32-38 años, <b>10.1%</b> de 39-45 años, <b>6.4%</b> de 46-52 años, <b>5.2%</b> de 53-59 años y un <b>8.8%</b> para los mayores de 60 años, notando así que en nuestra institución recibidos y atendemos todos los rangos de edad y estamos preparados para eso.</p> <p>De igual forma, y de la misma base de datos de la encuesta podemos ver que el <b>62.4%</b> actualmente trabaja, el <b>2.1%</b> está jubilado o pensionado, un <b>21.5%</b> está desempleado, un <b>9.7%</b> es estudiante y un <b>4.2%</b> es ama de casa.</p> <p>La satisfacción de nuestros usuarios se ve reflejada en los altos índices de satisfacción como resultados de las encuestas, teniendo en cuenta que para el primer trimestre del año el</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos de la encuesta de satisfacción</li> <li>• Resultado de las encuestas de satisfacción.</li> <li>• Publicaciones de los servicios que ofrecemos</li> <li>• Registro de la OAI</li> <li>• Letreros priorización en el servicio (mujeres embarazadas, personas con condiciones especiales, adultos mayores, personas con niños menores de 5 años)</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En la DIDA, las informaciones suministradas a los usuarios se realizan de forma transparente, con calidad, de fácil comprensión y a través de diferentes medios de información tanto presenciales, digitales como telefónico.</p> <p>Esto se ve reflejado en nuestro índice de transparencia gubernamental teniendo un crecimiento positivo en dicho indicador, para el 2018 contábamos con un <b>78%</b>, para el 2019 un <b>94%</b> y la última actualización a diciembre del año 2020 fue de un <b>97%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información disponible a través de: Página web, Redes sociales, Revistas, Boletines periódicos.</li> <li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</li> <li>• Manual de preguntas y respuestas sobre el SDSS</li> <li>• Cuadro Resumen indicador de transparencia y ley 200-04.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>En la DIDA se ofrece información por diferentes medios a los ciudadanos.</p> <p>Así mismo, son recibidas y canalizadas las solicitudes de los usuarios por todas las vías disponibles.</p> <p>Las vías de acceso disponibles son las siguientes: Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales y servicios en línea (esta se encuentra disponible desde el 2019).</p>	

	<p>En la encuesta que se realiza de forma cuatrimestral podemos observar las vías por la que los ciudadanos clientes piden o solicitan un servicio.</p> <p>De forma presencial: en el 2019 un 84% utilizaba mas esta vía, mientras que para el 2020 solo fue un 3% debido a la pandemia y para el primer cuatrimestre del año 2021 un 36% solicitó por esta vía.</p> <p>De forma telefónica: para el 2019 un 12%, para el 2020 un 90%, este método fue el más adoptado por la población en tiempo de inicios de pandemia para solicitar los servicios y para el 2021, ha vuelto a la normalidad teniendo solo un 10%</p> <p>Por correo electrónico: para el 2019 un 3%, para el 2020 un 6% y para el 2021 un 14%.</p> <p>Por redes sociales: se ha mantenido bajo teniendo para el 2019 un 1% al igual que para el 2020, para el 2021 un 5%.</p> <p>Servicios en línea: este servicio empezó a ser utilizado por los ciudadanos clientes para inicios del 2021, teniendo un 35% de las solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal SAIP</li><li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li></ul>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La DIDA establece en su CCC mediciones cuatrimestrales del nivel de satisfacción de los servicios brindados, para los 4 servicios comprometidos en la misma, desde el 2019 estas encuestas se hacen de manera cuatrimestral.</p> <p>Así mismo, cuenta con herramientas físicas como los buzones instalados en cada una de nuestras oficinas, otras digitales como nuestro portal web, chat en línea y redes sociales y otras encuestas que hacemos de manera anual a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción de los Servicios aplicada periódicamente</li> <li>• Encuesta de Satisfacción aplicada por la Contraloría del CNSS</li> </ul>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La institución cuenta con su segunda versión de carta compromiso al ciudadano, donde se establecen los servicios que se ofrecen y los compromisos de calidad para transmitir una confianza a todos nuestros ciudadanos/clientes sobre los servicios que se ofrecen en la DIDA.</p> <p>Muestra de esto es la dimensión de fiabilidad específicamente en el nivel de confianza, donde desde el 2018 hemos tenido un porcentaje de 95.3%, para el 2019 un 96.9% y para el 2021 un 94.3%, teniendo una disminución debido a la COVID-19 y el nuevo enfoque de brindar los servicios.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación realizada por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</li> <li>• Resultado de encuesta de satisfacción nacional realizada por el MAP.</li> <li>• Fotos de las placas de reconocimiento otorgadas a la institución.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de los Servicios aplicada periódicamente.</li> </ul>	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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>A través de la realización de las encuestas de satisfacción, la Institución garantiza la participación de grupos de interés relacionada a la prestación de servicios.</p> <p>La DIDA, sostiene reuniones con los diferentes entes del SDSS, en procura de la solución efectiva de los reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios. Así mismo, dispone de una comisión técnica, para el análisis, debate y elaboración de propuestas para la toma de decisiones en favor de los usuarios.</p> <p>Además de la participación de empleados en otras instituciones para la elaboración del PEI del SDSS.</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de reuniones de la Comisión Técnica.</li> <li>• Informes de Encuentros con afiliados alrededor de los CPNA</li> <li>• Invitación a participar en Mesas de Trabajos con otras instituciones. Sección de Protección Social</li> <li>• Correo invitación participación en la creación del PEI del sistema.</li> </ul> <p>En todas las oficinas de la DIDA tienen buzones de sugerencias en las cuales se reciben las opiniones, quejas y reclamaciones de los ciudadanos, las cuales son consideradas para fines de mejora, teniendo para el 2018 un total de <b>8,743</b> de valoraciones recibidas, para el 2019 <b>7,312</b> y para el 2020 un total de <b>2,875</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Buzón de Sugerencia.</li> <li>• Cuadro resumen de valoraciones recibidas</li> </ul>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIDA ha implementado la utilización de nuevos métodos para atender a los usuarios, entre los que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios en línea</li> <li>- Redes Sociales</li> </ul> <p>Así como también nos involucramos y formamos parte de métodos innovadores en la sociedad como son:</p>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración e implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano con 4 servicios comprometidos, así como también estándares de calidad.</li> <li>- Implementación de encuestas de satisfacción cuatrimestralmente</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC.</li> <li>• Coordinación con la OPTIC para la automatización de algunos servicios</li> <li>• Atención a solicitudes por Redes Sociales</li> <li>• CCC, servicios comprometidos y estándares de calidad.</li> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana.</li> <li>• Captura de pantalla de servicios realizados a través de la página web (Chat en línea).</li> </ul> <p>Los servicios de la DIDA se brindan a todos los ciudadanos sin distinción ni discriminación, contamos con oficinas a nivel nacional en la cual en cada una de ellas se reciben a todos los ciudadanos/ clientes sin importar diversidad cultural o social. Estamos abiertos a brindar nuestros servicios y orientar a la población dominicana para que se empodere y conozca más de sus derechos y deberes en cuanto a la seguridad social se habla.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 3 de la Ley 87-01, principio de Universalidad.</li> <li>• Estadísticas mensuales por género y por edad</li> </ul> <p>A través de la realización de las encuestas de satisfacción, la Institución mide las necesidades cambiantes de los grupos de interés relacionada a la prestación de servicios.</p> <p>La DIDA, sostiene reuniones con los diferentes entes del SDSS, en procura de la solución efectiva de los reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a reuniones con miembros de gremios, sociedades y asociaciones para agilizar la toma de decisiones.</li> <li>• Fotos de los encuentros Comunitarios alrededor de las CPNA</li> </ul>	
---	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La DIDA cuenta con horarios establecidos de lunes a viernes para sus oficinas provinciales y sede central, además de dos oficinas ubicadas en Punto GOB, las cuales disponen de un horario más flexible de lunes a sábado.</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En nuestra página web se mantiene actualizada las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto y dirección, <a href="http://dida.gob.do/index.php/contacto">http://dida.gob.do/index.php/contacto</a></p> <p>Durante los periodos de emergencia nacional (COVID-19) nuestros horarios de trabajo experimentaron algunos cambios y se incorporó la realización de tele trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Captura pantallas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención al público (Asistencia Presencial)</li> <li>• Servicios en Línea las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>• Plan de trabajo Estado de Emergencia COVID-19</li> </ul> <p>La DIDA presenta varios canales para la prestación de los servicios, el tiempo de espera dependerá de la modalidad utilizada para demandar el servicio y el tipo de solicitud, estos servicios y tiempo de respuestas se encuentran tanto en nuestra página web, como en la CCC y en nuestro catálogo de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro resumen catálogo de servicios</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Todos los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos, en la página web, así como en la sección de asistencia personalizada, específica que los mismos están libre de costo.  <a href="http://dida.gob.do/index.php/servicios">http://dida.gob.do/index.php/servicios</a></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de letreros visibles en el área de atención al público, en la sede central.</li> <li>• Captura de pantalla Página Web-Servicios.</li> </ul>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En la DIDA el usuario puede acceder a nuestro portal donde contamos con informaciones disponibles de los diferentes servicios que ofrecemos.  Así mismo, la CCC establece los diferentes canales, contacto y participación de los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de información en nuestra Página web.  <a href="http://www.dida.gob.do">http://www.dida.gob.do</a></li> <li>• 2da versión de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>En la DIDA, de conformidad con los compromisos asumidos, en nuestra CCC, disponemos de diversos canales de información, para la difusión de los deberes y derechos de los ciudadanos los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Redes Sociales</li> <li>- Servicios en línea.</li> </ul> <p>De los canales antes mencionados, para el 2019 el mes eficiente era presencial con un 84% de recepción, mientras que para el 2020 el de mayor eficiencia fue telefónica con un 90% de recepción, esto debido a la pandemia, y para el primer trimestre del año 2021, tanto presencial como servicios en línea son los canales más utilizados por los ciudadanos clientes para solicitar el servicio, teniendo un 36% y un 35% respectivamente.</p> <p>También, están disponible para la recepción, gestión y respuesta de las denuncias, quejas y reclamaciones incoadas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión con estadísticas de asistencias brindadas por los diferentes canales ( presencial, telefónico, correo eléctrico, portal web, redes sociales)</li> </ul>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>La DIDA tiene a disposición de todos los ciudadanos a través de los portales web y de transparencia informaciones actualizadas.</p> <p>Además, tenemos disponibles oficinas a nivel nacional con asistencia, personalizada y servicios telefónicos para los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de (Redes Sociales, Página web y Portal de Transparencia).</li> <li>• Informe de asistencia Presencial</li> <li>• Informe de asistencia Telefónica</li> <li>• Reporte respuesta automática IVR</li> </ul>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>En la página web de la institución, en el portal de transparencia se presenta el PEI el cual se cuelga o cambia cada vez que esta pueda sufrir un cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Captura de pantalla Página web de la DIDA- Sobre Nosotros – Plan Estratégico Institucional. <a href="http://www.dida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/plan-estrategico-dida">http://www.dida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/plan-estrategico-dida</a></li> </ul>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>No Aplica</p>	

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La DIDA, cuenta con una evaluación Mensual del Portal Transparencia por DIGEIG con un promedio de un 97% a diciembre del año 2020, un 94% para el 2019 y un 78% para el 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla, Indicador de transparencia gubernamental 2020.</li> <li>• Registro de solicitudes atendidas por el RAI en el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</li> <li>• Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>El tiempo de respuestas de las quejas recibidas por el servicio prestado por la DIDA, a través de los buzones de sugerencias y otras vías es de 15 días a partir de la fecha de recepción de la misma, establecido en la 2da. Versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>De igual forma las solicitudes recibidas por la OAI y la Ley 200-04 de libre acceso a la información, por la línea habilitada 311* recibimos para el 2018 un total de 9 quejas, sugerencias, para el 2019, 12 solicitudes, para el 2020 6 solicitudes y para el primer semestre del año llevamos 9 solicitudes recibidas y atendidas por el RAI</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los servicios brindados.</li> </ul>	
--	--	--

## **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>
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>La DIDA mide la percepción e imagen global de la institución para la sociedad / ciudadano /cliente y para los empleados de manera interna por medio de la realización de las siguientes encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta Clima Laboral</li> <li>- Encuesta Clima Ético.</li> </ul> <p>En la dimensión identidad con la institución y valores, en la pregunta sobre si trabajar en el gobierno permite contribuir al bienestar de los ciudadanos/clientes, tiene una valoración de 96.15% para el 2019 y 98.76% para el 2020.</p> <p>También se mide la percepción de otros grupos de intereses a través de la valoración e informe de nuestras redes sociales y medios digitales.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta clima laboral.</li> <li>• Encuesta Satisfacción usuarios realizada por la DIDA y el MAP</li> <li>• Comentarios Positivos delos ciudadano en las Redes Sociales, cartas, buzones de sugerencias y correos electrónicos de agradecimientos.</li> </ul> <p>La DIDA para la elaboración del PEI 2021-2024, realizó la revisión de la misión, visión y valores desde el punto de vista del nuevo rol emanado de la Ley <b>13-20</b> con la participación de Directivos, Altos medios y otros grupos ocupacionales,</p> <p>Se socializa de manera constante a través de charlas, encuentros, aplicación en fondo de pantalla, letreros dentro de la institución, y la entrega de brochure para los colaboradores sin acceso a computador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Participación de técnicos, encargados de Deptos. en el levantamiento del FODA.</li> <li>• Foto de charlas de la misión, visión y valores, del proceso de inducción.</li> <li>• Modelo de brochure entregado a los colaboradores.</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para la DIDA, la participación de sus colaboradores en las diferentes actividades de mejora es un compromiso asumido por todos, el cual se mide cada año con la realización de Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Los resultados de las encuestas realizadas para la dimensión de mejora y cambio, en el año 2019 se obtuvo un 20.19% mientras que en el 2020 alcanzamos un 82.7% en relación a las nuevas formas de brindar servicio, reflejando un incremento sustancial de progreso de un 62.51%</p> <p>Así mismo, con relación al impulso en cambios innovadores se obtuvo una valoración positiva para el 2019 de 88.47% en relación a 91.36% obtenido en el 2020, lo que representa un incremento en la valoración de positividad de 2.9%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora, encuesta de clima laboral. 2020</li> <li>• Informe de resultado de Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La DIDA, mediante la realización de encuesta de clima laboral y encuesta de clima ético, evalúa la percepción de los colaboradores y el grado de conocimiento de las personas, como también los posibles conflictos de interés.</p> <p>Contando así con código de ética y buena conducta, viéndose reflejado en la Encuesta de clima Laboral en la dimensión de Identidad y</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Valores, teniendo para el 2019 un 22.11% y para el 2020 un 88.89%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta clima laboral</li> <li>• Encuesta clima ético.</li> <li>• Código de Ética institucional</li> <li>• Registro de participantes en charlas de conflictos de intereses, Diciembre 2019</li> <li>• Charla Ley 41-08 de Función Pública</li> </ul> <p>En la DIDA los mecanismos utilizados de consulta y dialogo se realizan a través de la medición de las herramientas utilizadas:</p> <p>Mecanismos de consulta ciudadano/cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>Mecanismo de consulta personal interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de ética</li> <li>- Buzón de clima laboral</li> </ul> <p>Conociendo las normativas que se aplican en casa caso como son los procedimientos y procesos utilizados para el dialogo y consulta, en la dimensión de normatividad y proceso de la encuesta de clima laboral, esta pregunta obtuvo un 95.20% para el 2019 y un 93.83% para el 2020, quedando con un resultado positivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen buzón de Sugerencia, clima laboral y ética.</li> </ul>	
---	--	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los buzones de sugerencias</li> <li>• Formularios de los buzones</li> </ul> <p>En la DIDA la responsabilidad social se lleva a cabo a través de la promoción de distintas actividades en áreas vulnerables de la sociedad. Así mismo, realiza charlas a sus colaboradores para capacitar y garantizar el uso correcto de los recursos renovables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en redes sociales referentes a tema de Responsabilidad Social.</li> <li>• Fotos de participación en actividades de Responsabilidad Social.</li> <li>• Lista de participantes e invitaciones a charlas y participaciones en temas referentes a la Responsabilidad Social.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 institución desempeña un liderazgo a través de la planificación, organización, establecimiento de objetivos, asignación de recursos y participación estratégica para garantizar los resultados de excelencia y calidad a través de la ejecución del Plan Operativo Anual, el cual alcanzó al cierre del año 2018 93%, al 2019 96% y el 2020 87%. La disminución reflejada es producto a la</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>pandemia COVID-19 iniciada a nivel mundial durante ese año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual costeadado 2021</li> <li>• Matriz de seguimiento al POA</li> <li>• Correos de seguimiento para ejecución del POA</li> </ul> <p>En la DIDA, el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se realizan a través de la ejecución de los manuales de políticas y procedimientos. Para esto se involucra a los altos y mandos medios y colaboradores en general.</p> <p>En la encuesta de clima laboral, en la dimensión de mejora y cambio, los colaboradores consideran que en sus áreas de trabajo buscan nuevas formas de brindar el servicio innovando, teniendo una valoración de 20.19% para el 2019 y un 82.72% para el 2020, viéndose así que los colaboradores se sienten más empoderados en cuanto al diseño y la mejora de los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución</li> <li>• Manuales de Procedimientos de los departamentos</li> <li>• Manual de procedimientos misionales.</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
--	---	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En la DIDA el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas se realiza a través de dos herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz del seguimiento a los productos del POA, en la cual se permite monitorear el trabajo individual o colectivo de una determinada área.</li> <li>2. Los Acuerdos de desempeño realizados a los colaboradores, es un proceso sistemático y periódico que mide el grado de eficacia del personal. Así mismo, evaluamos mediante el enfoque a resultados y productividad el impacto del trabajo del colaborador de la encuesta de Clima Laboral con la institución obteniendo una valoración positiva de un 96.16% para el 2019 mientras que un 93.82% para el 2020, representando una disminución por motivo a la pandemia del COVID-19, en la realización de las actividades y responsabilidad. Actualmente a junio 2021 contamos con una calificación en el SISMAP del 100% para la evaluación del desempeño por resultados y para el indicador de acuerdo por desempeño.</li> </ol> <p>Así mismo, evaluamos mediante el enfoque a resultados y productividad el impacto del trabajo del colaborador de la encuesta de Clima Laboral con la institución obteniendo una valoración positiva de un 96.16% para el 2019 mientras que un 93.82% para el 2020,</p>	
--	--	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>representando una disminución por motivo a la pandemia del COVID-19.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2021 y Matriz de seguimiento del POA 2021</li> <li>• Captura de pantalla Indicador del SISMAP del acuerdo de desempeño y la evaluación.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul> <p>En la DIDA la percepción de la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido se mide a través de dos herramientas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La realización de la encuesta de clima laboral</li> <li>2. La realización de encuesta de clima ético.</li> </ol> <p>Los resultados obtenidos en la dimensión del reconocimiento laboral, específicamente las aportaciones laborales de mis compañeros presenta una valoración positiva para el año 2019 con un <b>96.16%</b>, para el 2020 con un <b>96.30%</b>, teniendo una variación positiva de un 0.14%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima laboral</li> <li>• Encuestas de clima ético</li> <li>• Manual Reconocimientos Institucional a los colaboradores y Áreas Destacadas</li> </ul>	
---	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana es nuestro compromiso plasmado en nuestra visión.</p> <p>La percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación, se evidencia a través de la encuesta de clima laboral.</p> <p>En dicha encuesta en la dimensión enfoque a resultados y productividad podemos citar la variante, “conozco el impacto del trabajo en mi institución” con una valoración para el 2019 de 96.16% y para el 2020 93.82%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Captura de Pantalla del Módulo y Foto del Sistema de turno automático instalado en la Sede Central.</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> <li>• Creación de Servicios en Línea</li> <li>• Cuadro Estadístico de Incremento de las interacciones en las redes sociales y página web</li> </ul>	
---	---	--

## Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>En la DIDA para medir la percepción del ambiente de trabajo y la cultura organizacional se evalúa la dimensión identidad con la institución y valores, específicamente en el trabajar en el gobierno, presentando una valoración positiva con un resultado en la encuesta de clima laboral de un 96.15% para el 2019 y de un 98.76% para el 2020, experimentando un crecimiento de 2.61%.</p> <p>Cabe destacar que para el 2020 esta dimensión experimento sustancias de un 90% con relación al 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul> <p>En la DIDA, el enfoque en el bienestar de sus colaboradores hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud) se realiza mediante la flexibilidad de permisos, licencias, lactancias, consideraciones al personal que estudia.</p> <p>Además de disponer de asesorías medicas con el apoyo de la comisión médica que labora la institución.</p> <p>Teniendo un total de licencias, permisos y vacaciones para el año 2018 de 1,530, para el</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de un espacio para la salud</p>

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>año 2019 de 1,631, para el año 2020 de 855 y para el primer trimestre del año 2021 de 537.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Función Pública 41-08</li> <li>• Cantidad de Permisos ( Lactancia, Docencia, Salud, personales, estudio)</li> </ul> <p>Cantidad de licencias ( enfermedad, sin disfrute, por estudio, maternidad y paternidad, fallecimiento de familiares</p> <p>Para la toma de consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justo en la organización, la DIDA evalúa a través de la siguiente herramienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima laboral</li> <li>- Encuesta de Clima ético.</li> </ul> <p>El reconocimiento laboral es de suma importancia para la DIDA, eso lo muestra la dimensión de la encuesta de clima laboral en la cual se celebran las aportaciones de los demás, teniendo para el 2019 un <b>96.16%</b> y para el 2020 un <b>96.30%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de la Encuesta Clima Laboral.</li> <li>• Resultado de la Encuesta Clima Ético.</li> </ul> <p>Nuestras instalaciones permiten la realización del trabajo de los empleados en condiciones aceptables con ayuda de la Comisión Mixta de Seguridad y Salud en el Trabajo CMSST.</p>	
---	---	--

	<p>Así mismo evaluación la percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales en la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo-CMSST</li> <li>• Encuesta de Clima laboral</li> <li>• Protocolos de medidas de seguridad referentes al COVID-19.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>El desarrollo de las competencias y plan de carrera de los colaboradores de la institución se realiza a través de la implementación del plan de capacitación y desarrollo, como también a las dimensiones establecidas en la encuesta de clima.</p> <p>La percepción con respecto a la Capacitación Especializada y Desarrollo de los colaboradores se obtuvo una valoración positiva de un 90.38% en el 2019 con respecto a la mejora en el desempeño, mientras que para el 2020 experimentamos un crecimiento del 92.59%.</p> <p>Así mismo, con relación a que el supervisor me permite cumplir con las capacitaciones programas recibimos resultados positivos de</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>un 81.73% para el 2019 y un 82.72% para el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación Anual</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> </ul> <p>En la DIDA la motivación y el empoderamiento se reflejan a través de la realización de diversas actividades y el empoderamiento de los colaboradores mediante acciones sociales realizadas a través de los programas de Responsabilidad Social</p> <p>De igual forma, los colaboradores se motivan a impulsar cambios y a empoderarse para mejorar el ambiente y la forma de trabajo, en la encuesta de clima laboral obtuvimos para el 2019 88.47% y para el 2020 un 91.36%</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las diversas actividades con los colaboradores.</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> </ul> <p>En la DIDA el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, se establecen en el plan de capacitación anual y en la percepción sobre el acceso y calidad de la formación establecida en la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> <li>• Plan Capacitación Anual 2021</li> </ul>	

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>La DIDA realiza las mediciones de los indicadores de absentismo y rotación de personal a través de matrices completadas para tales fines.</p> <p>Para el año 2020 la calificación reflejada en el SISMAP para ambos indicadores fue de <b>100%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Electrónico de Registro de Asistencia</li> <li>• Informes de Asistencia Mensual</li> <li>• Reportes del Sistema SIG (registra permisos, tardanzas, licencias, vacaciones entre otras</li> <li>• Acciones de personal en el 2020</li> </ul> <p>En la DIDA se miden los indicadores de motivación a través de los resultados de la encuesta de clima laboral. Además, en la encuesta de clima laboral los colaboradores se sienten orgullosos de formar parte de la institución, teniendo una valoración de <b>20.19%</b> para el 2019 y un crecimiento positivo de <b>88.89%</b> para el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2019-2020.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Encuesta de Clima Organizacional 2019-2020.</li> </ul>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En la DIDA se realizan el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de logros sobre metas y productos asignados a cada área o colaborador a través de la matriz de seguimiento del POA e informes de gestión.</p> <p>Por otro lado, se mide el rendimiento con los indicadores de evaluación del desempeño obtenidos en el SISMAP, teniendo un <b>100%</b> de cumplimiento tanto en el indicador de acuerdo de desempeño como en el de evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores del SISMAP</li> <li>• Evaluación de Desempeño Individual.</li> <li>• Informe de seguimiento del POA.</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En la DIDA el nivel de involucramiento en las actividades de mejora se realiza con la participación de los empleados.</p> <p>Además, de la evaluación de las dimensiones de mejoramiento continuo y enfoque por resultados de la encuesta de clima laboral, en el impacto del trabajo en la institución, teniendo una valoración <b>93.27%</b> para el 2019 y <b>93.82%</b> para el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>La DIDA cuenta con un área de tecnología de la información, encargada de desarrollar y gestionar las actividades tecnológicas que garantizan la comunicación y el trabajo.</p> <p>Se cuenta también con un correo electrónico institucional, central telefónica y otras actividades.</p> <p>En la DIDA a nivel nacional el <b>88%</b> usa las TICS en sus labores diarias a mayo 2021, el resto del personal están asignados a cargos que por su desempeño no requieren de la misma. El índice de uso de las TIC e Implementación de gobierno electrónico de la OPTIC es de <b>82.15%</b>.</p> <p>Además, el resultado del nivel de percepción de las dimensiones de comunicación y claridad de la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo sobre el porcentaje del personal que utiliza las TICS.</li> <li>• Informe trimestral de la iTICgie</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>	
<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>Los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y éxito de las actividades formativas de los colaboradores se miden a través de la realización de cursos y capacitaciones.</p> <p>Así mismo se controla la participación a través de los listados de asistencias remitidos por las diferentes entidades.</p>	

	<p>También se mide la percepción en las dimensiones o categorías de aprendizaje o desarrollo de la encuesta de clima laboral.</p> <p>En la DIDA, comprometidos con la capacitaciones de los colaboradores, desde el año 2019 a la fecha hemos capacitado, más del 100% del personal, es decir que los mismos han tomados más de un curso durante el año como se muestra:</p> <p>Para el 2019 de 231 empleados, fueron agraciados <b>481</b> con capacitaciones, teniendo un porcentaje de un 208%.</p> <p>Para el 2020 de <b>238</b> empleados, fueron capacitados <b>282</b>, teniendo un porcentaje de 118%.</p> <p>Para el 2021 de <b>226</b> al primer trimestre del año ya han sido capacitados 192 empleados y por ende lleva un porcentaje de <b>85%</b>, viéndose así el compromiso que tiene la institución de mantener constantes capacitaciones para todos sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral.</li> <li>• Reporte de indicadores del SISMAP.</li> <li>• POA 2021</li> <li>• Plan de Capacitación Ejecutado</li> <li>• Informe de gestión de Recursos Humanos.</li> </ul>	
--	--	--

<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>Los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/ clientes y para responder sus necesidades, se garantizan a través de la formación y capacitación constante de los colaboradores.</p> <p>Así mismo, se evidencia en la encuesta de satisfacción al usuario, específicamente en los atributos de profesionalidad con una alta calificación, así como en la confianza que emanan los colaboradores hacia los usuarios de un 95.3% para el 2018, 96.9% para el 2019 y un 94.3% para el 2020</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Buzón de Sugerencia</li> <li>• Informe de Encuesta de satisfacción a los usuarios</li> <li>• Captura de pantalla de reporte de calificación del SISMAP</li> <li>• Encuesta de Satisfacción al usuario realizada por la Contraloría General del SDSS</li> </ul>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la DIDA se reconoce el mérito a los colaboradores, tanto individual como de equipo, estos reconocimientos se realizan 1 vez al año, en las actividades navideñas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono Anual por desempeño</li> <li>• Bono Anual por rendimiento (SISMAP)</li> </ul>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medallas Al Mérito otorgada, por el MAP a 2 servidores de la institución.</li> <li>• Reconocimiento anual a colaboradores y por áreas.</li> </ul> <p>Están establecidos los canales para conflictos de interés en el Código de Ética institucional y durante el periodo no se ha reportado ninguno.</p> <p>En el primer trimestre del año 2021, contamos con el registro de 1 denuncia, la cual fue investigada de acuerdo a los protocolos establecidos por la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de no Recepción de Conflictos de interés, a la DIGEIG por la Comisión de Ética</li> <li>• Comunicación de investigación de denuncia.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La DIDA realiza actividades de responsabilidad social en donde participan los colaboradores, modelando los valores institucionales.</p> <p>Así mismo, ha participado en coordinación con el Consejo Nacional de Seguridad Social en el programa de responsabilidad social como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jornada de Reforestación realizada el 18/05/2018</li> <li>○ Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago.</li><li>○ Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.</li><li>○ Campaña por el Día Mundial de la Alimentación</li><li>○ Actividad día de limpieza de costas</li><li>○ Simulacro de desastre de emergencia.</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fotos de participación en actividades de Responsabilidad Social.</li></ul>	
--	--	--

## **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>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>En la DIDA se promueve el conocimiento del SDSS a través de capacitaciones, talleres y charlas, como también por medio de publicaciones en nuestras redes sociales y pagina web y la realización de Encuesta del conocimiento realizada en el 2016, aplicadas a empleados del sector público y privado.</p> <p>Mediante la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano asumimos compromisos de calidad en los servicios brindados a nuestros usuarios. Así mismo, en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana obtenemos más del <b>90%</b> de los encuestados consideran que el servicio recibido por la institución es satisfactorio. Desde el 2018 en los medios digitales específicamente redes sociales se han publicado informaciones sobre el SDSS con un total de <b>7,686</b>.</p> <p>También se promueve una cultura de solidaridad entre sus empleados, en el 2019 se visitó el asilo de ancianos con la recolección de alimentos por parte del personal, entre otras actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades de concientización pública.</li></ul>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noticias e informaciones del sistema (captura de pantalla, redes sociales y pagina web).</li> <li>• Resultado de la encuesta de satisfacción de los servicios brindados 2018-2021.</li> <li>• Resultado de la encuesta del conocimiento del SDSS del 2016.</li> </ul> <p>Nuestra institución goza de credibilidad y fiabilidad entre las instancias del SDSS y otras instituciones nacionales e internacionales. Además, se evalúa la percepción de la reputación de la organización mediante la encuesta de Clima Laboral en la dimensión Identidad con la Institución y Valores.</p> <p>En el 2019 tuvimos un índice promedio de <b>41.54%</b>, cabe señalar que en dicho año realizamos por primera vez la encuesta. En el 2020 obtuvimos un índice promedio de <b>80.74%</b>.</p> <p>Esta percepción evidencia un crecimiento de un <b>39.21%</b> con relación al 2019, en la buena reputación de nuestra institución como empleadores contribuyendo a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de la Encuesta de clima Laboral 2019 y 2020.</li> </ul>	
---	---	--

<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>La DIDA, realiza sus compras de productos atendiendo a la disposición del Decreto 164-13, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos de un <b>20%</b>.</p> <p>En el 2018 se realizaron compras por RD\$ <b>15,700,624.00</b>, equivalente a un <b>66%</b>, en el 2019 por <b>RD\$12,208,702.00</b> equivalente a un <b>42%</b> y para el 2020 un importe de <b>RD\$6,152,995.00</b> para un <b>23%</b>. Se evidencia el incremento ejecutado por encima al porcentaje que establece la disposición del decreto 164-13. Presentando en el 2020 el % más bajo pero con un aumento de un <b>3%</b> a lo que establece el decreto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2018-2021.</li> <li>• Cuadro Consolidado De Ejecución Presupuestaria 2018-2020.</li> </ul>	
<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>En la DIDA se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre sus colaboradores.</p> <p>I. En el 2018 con una Jornada de Reforestación en apoyo al CNSS con la participación de <b>15</b> colaboradores de la DIDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2019 se realizaron tres (<b>3</b>) Campaña: “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de</li> </ul>	

	<p>tapas plásticas, con la participación de todos los empleados, mediante la recolección de <b>8354</b> tapas. Campaña por el Día Mundial de la Alimentación, con el acopio de alimentos perecederos y la entrega de estos al hogar de anciano en esta actividad participaron <b>54</b> colaboradores a nivel nacional y Charlas del uso de los recursos renovables (agua y luz), impartida por el Ministerio de Ingeniería y Minas y consultor privado, con la participación de más de <b>50</b> colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el 2021, limpieza de costa con la participación del <b>90%</b> de los colaboradores la cual se realizó a nivel nacional abarcando lugares como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Playa de Gubia</li> <li>○ <b>Región Norte:</b> Rio Jacagua, Mao, Camú, Playa Rincón, Malecón Puerto Plata.</li> <li>○ <b>Región Sur:</b> Rio Vía, San Juan, Birán y los Gaviones</li> <li>○ <b>Región Este:</b> Malecón de San Pedro de Macorís y Rio Duey.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dentro de las principales actividades realizadas, tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de Reforestación</li> <li>• Jornada de limpieza de costas</li> <li>• Recolección de tapitas plásticas por quimio</li> </ul>	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.</li> <li>• Campaña por el Día Mundial de la Alimentación</li> <li>• Charlas del uso de los recursos renovables (agua y luz)</li> </ul> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes y fotos sobre las actividades de responsabilidad social.</li> <li>• Informe de evaluación de riesgos de la ARLSS</li> <li>• Programa de Responsabilidad Social.</li> </ul> <p>La DIDA, realiza sus compras de productos atendiendo a la disposición del Decreto 164-13, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos de un 20%.</p> <p>En el 2018 se realizaron compras por RD\$ 15,700,624.00, equivalente a un <b>66%</b>, en el 2019 por RD\$12,208,702.00 equivalente a un <b>42%</b> y para el 2020 un importe de RD\$6,152,995.00 para un <b>23%</b>. Se evidencia el incremento ejecutado por encima al porcentaje que estable la disposición del decreto 164-13. Presentando en el 2020 el % más bajo pero con un aumento de un <b>3%</b> a lo que estable el decreto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2018-2021.</li> </ul>	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro Consolidado De Ejecución Presupuestaria 2018-2020.</li> </ul> <p>La DIDA participa en actividades sobre Transversalidad de Género en Salud. Además, es parte de la Mesa Técnica del Programa Nacional de Salud de las y los Adolescentes (PRONAISA).</p> <p>Así mismo realiza diferentes actividades de charlas, conferencias, participación en programas, radio, TV a nivel nacional, como también en otros eventos.</p> <p>Durante el 2018 se realizaron <b>39</b> programas DIDA-RADIO y se participó en <b>644</b> eventos de radio y Televisión.</p> <p>Para el 2019 se realizaron <b>30</b> programas de DIDA-Radio y se participó en eventos de radio y televisión con <b>553</b> participaciones.</p> <p>Para el 2020 fueron <b>39</b> programas de DIDA-Radio y participo en <b>232</b> eventos de radio y televisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participación de la MAE en programas de Radio y TV 2018-2021.</li> <li>• Charlas impartidas sobre el SDSS.</li> </ul>	
--	--	--

<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>La DIDA cuenta con una Oficina de Acceso a la Información, ubicada en el primer piso de nuestra Sede Central, donde se brindan informaciones de forma transparente a todos los ciudadanos que nos solicitan, atendiendo a lo dictado en la Ley 200-04, correspondiente al cumplimiento del indicador evaluado por la DIGEIG.</p> <p>Por otro lado, las evaluaciones realizadas correspondientes al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, los últimos años obtuvimos puntuación de un <b>100%</b> desde el último trimestre del año 2020 y los primeros tres meses el año 2021, para el 2018 contábamos con una calificación de un <b>90%</b> y para el 2019 un <b>94%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro Resumen de los indicadores de transparencia gubernamental y Ley No. 200-04.</li> </ul>	
<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>La DIDA apoya y participa en actividades culturales y sociales asumiendo el compromiso con la sociedad.</p> <p>En el mes de octubre promovemos la prevención del cáncer de Mama mediante de lazos rosados y el uso de prenda rosada un día durante todo el mes, así mismo realizamos la colocación de lazos azules durante el mes de noviembre en apoyo al cáncer de próstata.</p> <p>De igual forma, participamos en la caminata en apoyo a la prevención del abuso infantil,</p>	

realizado por la Administradora de Estancias Infantiles AEISS.

**Evidencias:**

- Lista de actividades sociales y culturales en apoyo a la sociedad.
  - Publicaciones en redes sociales con el tema de prevención de Cáncer de Mama
  - Servicios de Noticias con el tema de prevención de Cáncer de Mama
  - Charla sobre Prevención del Cáncer de Mama
  - Fotos de Jornada de Reforestación realizada el 2018
  - Correo de invitación a Jornada
  - Participación Jornada de Reforestación “Plantar árboles es sembrar el futuro” de la Oficina Provincial de Santiago en Coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y la Gobernación Provincial de Santiago.
  - Participación en campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

Las actividades que se realizan son promovidas a través de eventos y medios digitales con los que contamos.

Así mismo la institución cuenta con una división de Publicaciones, la cual maneja la presencia en las Redes Sociales y medios digitales en general.

Los resultados obtenidos de las estadísticas derivadas de los medios sociales que tiene presencia la DIDA, correspondiente al segundo trimestre el 2021, podemos destacar el aumento experimentado detallando el impacto de las 3 principales redes sociales:

Rede Social	Nuevos Seguidores	Total de Seguidores
FACEBOOK	830	9466
INSTAGRAM	812	13469
TWITTER	444	5353

Cabe destacar que nuestra web tiene presencia a nivel mundial según nos datos que arrojan las estadística donde nos muestra los diferentes lugares que busca informaciones entre los principales países podemos citar primeros 5 lugares:

Países	Solicitud de Información
República Dominicana	852,284
Estados Unidos	19,027
España	15,934

	México	10,532	
	Colombia	7,971	
<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en Redes Sociales, Revista y Boletín Institucional.</li> <li>• Servicios de Noticias.</li> <li>• Página web.</li> </ul>			

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>La DIDA periódicamente realiza el mantenimiento de la flota de vehículos, con el objetivo de reducir las emisiones de monóxido de carbono.</p> <p>Así mismo, se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre sus colaboradores.</p> <p>En el 2018 con una Jornada de Reforestación en apoyo al CNSS con la participación de <b>15</b> colaboradores de la DIDA.</p> <p>En el 2019 se realizaron tres <b>(3)</b> Campaña: “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tapas plásticas, con la participación de todos los empleados, mediante la recolección de <b>8354</b> tapas. Campaña por el Día Mundial de la Alimentación, con el acopio de alimentos perecederos y la entrega de estos al hogar de anciano en esta actividad participaron <b>54</b> colaboradores a nivel nacional y Charlas del uso de los recursos renovables (agua y luz), impartida por el Ministerio de Ingeniería y Minas y consultor privado, con la participación de más de <b>50</b> colaboradores.</li> <li>• Para el 2021, limpieza de costa con la participación del <b>90%</b> de los colaboradores la cual se realizó a nivel nacional abarcando lugares como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Playa de Gubia</li> <li>○ <b>Región Norte:</b> Rio Jacagua, Mao, Camú, Playa Rincón, Malecón Puerto Plata.</li> <li>○ <b>Región Sur:</b> Rio Vía, San Juan, Birán y los Gaviones</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Región Este:</b> Malecón de San Pedro de Macorís y Rio Duey.</p> <p>Dentro de las principales actividades realizadas, tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jordana de Reforestación</li> <li>• Jornada de limpieza de costas</li> <li>• Recolección de tapitas plásticas por quimio</li> </ul>	
--	---	--

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.</li> <li>• Campaña por el Día Mundial de la Alimentación</li> <li>• Charlas del uso de los recursos renovables (agua y luz)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participantes y fotos de las actividades medio ambientales.</li> <li>• Programa de Responsabilidad Social.</li> </ul> <p>La Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, son manejadas directamente a través de acuerdos e intercambios de información de manera eficiente.</p> <p>Así mismo, la MAE participa en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p> <p>Durante el 2018 se realizaron <b>39</b> programas DIDA-RADIO y se participó en <b>644</b> eventos de radio y Televisión.</p> <p>Para el 2019 se realizaron <b>30</b> programas de DIDA-Radio y se participó en eventos de radio y televisión con <b>553</b> participaciones.</p>	
--	--	--

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Para el 2020 fueron **39** programas de DIDA-Radio y participo en **232** eventos de radio y televisión.

**Evidencias:**

- Publicaciones de la MAE en los programas.
- Publicación en Redes Sociales, Revista y Boletín Institucional.
- Servicios de Noticias.
- Página web.

La DIDA, cubre la participación de la Dirección General por los medios de comunicación, a través de los cuales podemos publicar las noticias en materia de seguridad social.

Se realizan publicaciones sobre actividades de Responsabilidad Social mediante las redes y capsula ABC.

Los resultados obtenidos de las estadísticas derivadas de los medios sociales que tiene presencia la DIDA, correspondiente al segundo trimestre el 2021, podemos destacar el aumento experimentado detallando el impacto de las 3 principales redes sociales:

Rede Social	Nuevos Seguidores	Total de Seguidores
FACEBOOK	830	9466
INSTAGRAM	812	13469
TWITTER	444	5353

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).

Cabe destacar que nuestra web tiene presencia a nivel mundial registrando visualizaciones de más de **730 mil** según nos datos que arrojan las estadística donde nos muestra los diferentes lugares que busca informaciones entre los principales países podemos citar primeros 5 lugares:

Países	Solicitud de Información
República Dominicana	852,284
Estados Unidos	19,027
España	15,934
Colombia	7,971

**Evidencias:**

- Interacciones en Redes Sociales.
- Relación de participación del Director General en programas de radio y televisión.

La DIDA, brinda ayudas a diferentes instituciones sin fines de lucro que lo soliciten, también a colaboradores beneficiándolos a través de ayudas para tratamientos médicos y estudios. En el año 2020 se otorgó la suma de **RD\$99,572.44** para una colaboradora para tratamiento médico de alto costo.

**Evidencias:**

- Listado de beneficiarios de beca de estudios.

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de beneficiarios de programas de ayuda.</li> </ul> <p>En la DIDA la contratación se realiza basada en la equidad y no en la discriminación, hemos tenido colaboradores de otras nacionalidades y personal con condiciones especiales.</p> <p>La proporción existente por género es de <b>60.78%</b> mujeres y <b>39.22%</b> hombres a marzo 2021</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de empleados por género.</li> <li>Acción del personal de otra nacionalidad.</li> </ul>	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La DIDA participa en proyectos de desarrollo internacional en materia de seguridad social a través de convenios con organismos como el CISS y la OISS.</p> <p>Desde el 2014 hemos establecido un convenio de colaboración entre la oficina del procurador del paciente Estado Libre Asociado de Puerto Rico, actualmente Ministro de Salud Pública para mejorar las prácticas de defensoría al afiliado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en Curso Internacional Sobre Políticas Públicas en envejecimiento para Centroamérica y El Caribe. De la Fundación NTD Ingredientes, INC</li> <li>Listado de convenios internacionales.</li> </ul>	

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>La DIDA promueve la participación de los usuarios/ ciudadanos en el desarrollo de sus proyectos.</p> <p>Así mismo, apoya las iniciativas sin fines de lucros realizando donaciones a diversas instituciones, como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundación Alianza Corazones.</li> <li>- Fundación Dominicana de Ciegos.</li> <li>- Fundación Escuela Nacional de Locución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en Curso Internacional Sobre Políticas Públicas en envejecimiento para Centroamérica y El Caribe. De la Fundación NTD Ingredientes, INC</li> <li>• Listado de apoyos a fundaciones.</li> </ul>	
<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>La DIDA realiza intercambios productivos de conocimiento e información, los cuales se evidencian con la participación de la MAE y otros funcionarios, en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p> <p>Así mismo, la MAE participa en diferentes actividades de charlas, conferencia, programas de radio, TV a nivel nacional, como también medios digitales, hablando sobre temas del SDSS y su impacto en la sociedad.</p>	

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Durante el 2018 se realizaron <b>39</b> programas DIDA-RADIO y se participó en <b>644</b> eventos de radio y Televisión.</p> <p>Para el 2019 se realizaron <b>30</b> programas de DIDA-Radio y se participó en eventos de radio y televisión con <b>553</b> participaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participación de la Directora General en programas de Radio, televisión, paneles, entre otros.</li> </ul> <p>En la actualidad con el indicador del SISMAP, Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) en un <b>100%</b> a mayo 2021 y se ofrecen charlas con temas prevención a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de riesgos de la ARL (IDOPPRIL).</li> <li>• Informe realizados por el CMSST.</li> </ul> <p>En la DIDA se realizan diferentes actividades de responsabilidad social a favor del medio ambiente, las cuales son promovidas entre sus colaboradores.</p> <p>Dentro de las principales actividades realizadas, tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jordana de Reforestación</li> <li>• Jornada de limpieza de costas</li> <li>• Recolección de tapitas plásticas por quimio</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña “Cuidado al Medio Ambiente” a través del reciclaje de tapas plásticas.</li> <li>• Campaña por el Día Mundial de la Alimentación</li> <li>• Charlas del uso de los recursos renovables (agua y luz)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Responsabilidad Social Institucional.</li> <li>• Listado de participación en actividades de Responsabilidad Social.</li> </ul>	
--	--	--

**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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>La DIDA cuenta con <b>16</b> servicios que se ofrecen a toda la ciudadanía, realizado por nuestras áreas misionales. En la segunda versión de nuestra carta compromiso al ciudadano, comprometido <b>4</b> servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información General sobre el SDSS,</li> <li>• Asignación de NSS a Mayores de Edad.</li> <li>• Carta de No Cobertura.</li> <li>• Certificaciones de aportes con fines de demanda en tribunales o uso consular.</li> </ul> <p>Con el estándar de <b>95%</b> y <b>100%</b> de satisfacción, respectivamente. Todos nuestros</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> </ul>	<p>servicios son afines al POA alineados y al ejes estratégicos I y nuestro mapa de proceso.</p> <p>Cuatrimestralmente medimos el nivel de satisfacción de los servicios los resultados en los últimos 2 años fue de un <b>97%</b> promedio general satisfacción para el 2019, <b>96%</b> para el 2020, esta disminución presentada es producto a la situación que vivió el país por la COVID-19</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de procesos</li> <li>Informe de ejecución y evaluación del POA 2018-2020.</li> <li>Encuestas de Satisfacción de Usuario realizada por el MAP</li> </ul> <p>La DIDA cuenta con resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficios directos de los servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes a través de las estadísticas de las asistencias realizadas, orientaciones brindadas y defensorías las cuales son recolectadas mensualmente, como también los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana. Los datos de la última encuesta de satisfacción de los ciudadanos/clientes han dado como resultado que el <b>95%</b> de los encuestados (1827) afirman que la amabilidad y cortesía recibida por parte del personal de la DIDA es Excelente/Buena.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> </ul>	<p>Desde el año 2019, se implementó la colocación de servicios en línea, ofreciendo 14 servicios a la ciudadanía, atendiendo un total de <b>44,353</b> solicitudes por esta vía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estadísticas de los servicios ofrecidos 2018-2021</li> <li>Encuesta de satisfacción ciudadana 2021</li> </ul> <p>En la DIDA los servicios brindados están bajo los estándares y regulaciones de indicadores de Transparencia Gubernamental establecido para las instituciones del sector público. Nuestras encuestas superan el <b>90%</b> en el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes en los últimos años.</p> <p>Contamos con la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, con cuatro servicios, cuyos estándares de calidad son de <b>95%</b> y <b>100%</b> de los atributos medidos. Las últimas auditorías realizadas por entidades como la Contraloría del CNSS y la Cámara de cuentas, reflejan resultados satisfactorios en las dimensiones auditadas.</p> <p>Además, mediante las encuestas se miden dimensiones de calidad y satisfacción ciudadana y contamos con certificaciones de Gobierno Electrónico NORTIC A2,A3,A4,EI</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> </ul>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018-2021.</li> <li>• Cuadro Resumen de los indicadores de gestión 2018-2021.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los usuarios realizada por el MAP.</li> <li>• Fotos de las certificaciones de Gobierno Electrónico NORTIC A2,A3,A4,EI</li> </ul> <p>La DIDA cuenta con diversos comités y departamentos, para el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos/contratos entre las diferentes autoridades del SDSS e instituciones públicas, privadas e internacionales.</p> <p>Del 2018 al 2021 se han realizado <b>324</b> acuerdos con el fin de dar cumplimiento a los planes estratégico de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de miembros de los comités de la DIDA.</li> <li>• Listado de acuerdos y convenios</li> </ul> <p>En la DIDA los resultados de las inspecciones y auditorias de impacto se reflejan a través de los informes de los indicadores de transparencia gubernamental, cuyo resultados para el <b>78%</b> 2018, <b>94%</b> para el 2019 y <b>97%</b></p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> </ul>	<p>para el 2020, evidenciando un importante avance en la gestión realizada.</p> <p>Los resultados de las auditorías realizadas por Contraloría del CNSS quienes aplican las normas de auditoría gubernamental (NAGU) y las normas internacionales (NIAs) donde se presentan un razonable Ambiente de Control y apego al cumplimiento de los controles internos establecidos.</p> <p>Además de las auditorías realizadas por la cámara de cuenta, los resultados del último informe presentado obtuvimos un <b>100%</b> en el cumplimiento de las recomendaciones realizadas y un <b>95%</b> como resultada de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro resumen indicadores de la presidencia.</li> <li>Informe de auditorías externas.</li> <li>Informe Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Desde la implantación de la Carta Compromisos al Ciudadano, como también en las mediciones de los indicadores de gestión del SISMAP, NOBACI y la implementación del modelo CAF, convirtiéndose estos en buenas practicas e intercambios internos entre departamentos.</p> <p>Desde el 2014 hemos establecido un convenio de colaboración entre la oficina del</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p>procurador del paciente Estado Libre Asociado de Puerto Rico, actualmente Ministro de Salud Pública para mejorar las prácticas de defensoría al afiliado así como otros organismos a nivel nacional.</p> <p>Estos resultados son utilizados para el establecimiento de planes de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso</li> <li>Resumen de indicadores</li> <li>Convenio de colaboración entre la DIDA y Puerto Rico.</li> </ul> <p>Como resultados de la innovación en servicios que impacten a nivel externo/interno podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones NORTIC</li> <li>- Simplificación de tramites</li> <li>- Servicios en Línea</li> </ul> <p>Las asesorías y defensoría que asume la DIDA quien asume el rol que le otorga la Ley 13-20 en su artículo 5, antes las quejas, reclamos y denuncias que presentan los afiliados por la denegación de prestaciones de servicios. Anualmente se estima que el <b>80%</b> de los casos son resueltos en el tiempo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Captura de Integración de los Servicios en Línea al Proyecto serviciosrd.gob.do en coordinación con la OPTIC.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros Estadísticos de Quejas y Reclamaciones recibidas del SDSS.</li> <li>• Captura de Pantalla del Servicio de Chat en Línea en Pagina Web y otros canales de servicios.</li> <li>• Foto de certificaciones de Gobierno Electrónico NORTIC A2,A3,A4,EI</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> </ul>	<p>La Dirección General involucrada en los resultados arrojados de las mediciones, participa en la socialización de los análisis de las encuestas de clima laboral, de satisfacción ciudadana y el desempeño de la gestión institucional a través de los resultados del sistema de indicadores de transparencia gubernamental.</p> <p>Podemos evidenciar el aumento favorable en los resultados obtenidos en la calificación del SISMAP desde su inicio en el 2018 con un <b>57.35%</b>, siendo de <b>86.75%</b> para el 2020 y de un <b>90.50%</b> para el primer semestre el año 2021, además de contar con una calificación de un <b>97%</b> al 2020 en la NOBACI.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales (SMMGP) (SISMAP, ITICGE, NOBACI, Transparencia, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, Ley 200-04)</li> <li>• Memoria Anual 2018-2020.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los ciudadanos</li> </ul> <p>En la DIDA la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo los recursos humanos se miden a través del seguimiento del Plan Operativo Anual mediante el cumplimiento de los logros de los productos establecidos por área.</p> <p>Así mismo, se realizan las evaluaciones del personal mediante los acuerdos de desempeño.</p> <p>En el caso de la encuesta de clima laboral, la dimensión de la capacitación especializada y desarrollo de acuerdo al indicador “Capacitación para mejorar mi desempeño en el trabajo” de los colaboradores tenemos un <b>90.38%</b> para el 2019 y un <b>92.59%</b> para el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de clima laboral 2019-2020</li> <li>Informe de seguimiento y evaluación del POA 2018-2020</li> </ul> <p>En la DIDA los resultados de las mejoras del desempeño y de la innovación de productos y servicios son analizados a través:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La encuesta de clima laboral en la dimensión Mejora y Cambio específicamente en el indicador de cambios innovadores en las áreas para mejorar el trabajo con un resultado de <b>88.47%</b> en el 2019 y <b>91.36%</b> en el 2020.</li> <li>La matriz de seguimiento de la ejecución del POA</li> <li>Compromisos de mejora aplicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima y satisfacción</li> <li>Seguimiento de los compromisos de mejora de la CCC</li> <li>Seguimiento matriz POA</li> </ul> <p>En la DIDA se realizan análisis comparativos en materia de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromisos al Ciudadano, como también en las mediciones de los indicadores de gestión del SISMAP, NOBACI y la implementación del modelo CAF.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> </ul>	<p>Además del uso de portales gubernamentales que ayudan a disminuir la burocracia administrativa como son: Portal de Compras y Contrataciones, SIGEF, Sistema TRE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de ejecución y evaluación del POA</li> <li>Listado de participantes en actividad mejoras prácticas de defensoría a los afiliados en Puerto Rico.</li> </ul> <p>En la DIDA los contratos realizados establecen los compromisos entre las partes, de tal manera pueden ser revisados y evaluados por para su seguimiento y planificación.</p> <p>Hemos realizado además acuerdos de interoperabilidad con otras instancias del SDSS para mejorar la eficiencia en los servicios brindados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo interoperabilidad con TSS</li> <li>Acuerdo de interoperabilidad con UNIPAGO</li> <li>Acuerdo SISALRIL OFAU *</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de acuerdos y convenios.</li> <li>Matriz de seguimiento del POA.</li> <li>Alianza con SISALRIL para uso de su plataforma virtual</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.).</li> </ul>	<p>En la DIDA se han desarrollado aplicaciones internas que permiten agilizar los procesos institucionales, como son:</p> <p>-Sistema de Información Gerencial (SIG):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo RRHH</li> <li>• Módulo Documentación virtual</li> <li>• Módulo de Inventario</li> <li>• Módulo de encuestas UNAP</li> <li>• Modulo solicitud pago proveedores</li> </ul> <p>Sistema de Información Servicio y Asistencia a los afiliados (SISSA), sistema Core del registro y seguimiento de asistencia, quejas y reclamaciones de los afiliados a la SS.</p> <p>Así mismo, se han automatizado procesos para la mejora de la calidad de los servicios, impactando a nuestros usuarios, como es la implementación de un Chat y 14 servicios en línea dispuestos en la página web de la institución. En ese mismo orden la colocación de un sistema de turno automático el cual permite el registro y control de la asistencia brindada.</p> <p>Y la implementación de la encuesta de Satisfacción Ciudadana de manera On-linea, contando con una participación de <b>1910</b> ciudadanos/clientes para su primera realización.</p> <p>Nuestra página web presenta un comportamiento en visualizaciones realizadas con un <b>432,551</b> para a partir del 2do semestre del año 2018, <b>1,064,465</b> en el 2019,</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ul>	<p><b>1,859,576</b> el 2020 y <b>984,102</b> al primer trimestre del año el 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Captura de pantalla de sistemas.</li> <li>Cuadro de Portal transaccional de Compras y Contrataciones</li> </ul> <p>En la DIDA contamos con los resultados de las mediciones o auditorías del funcionamiento de la organización donde se evidencia la gestión transparente de los procesos que se realizan.</p> <p>Los indicadores de transparencia gubernamental se mantienen con calificaciones satisfactorias o en verde con valores por encima del <b>80%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuario realizada por el MAP.</li> <li>Indicadores de transparencia gubernamental.</li> <li>Informe Auditoría Contraloría General del Sistema.</li> <li>Informe Auditoría Cámara Cuenta.</li> </ul> <p>En el año 2016, la DIDA Santiago participó en el premio provincial a la Calidad resultando ganadora de <b>Medalla de Bronce</b>. La DIDA</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li>   <li>• Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul>	<p>en el año 2021 se postula al Premio Nacional a la Calidad, que dirige el MAP con la intención de resultar ganador, debido a la larga trayectoria de servicios en materia de seguridad social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de Postulación al PNC 2021.</li> <li>• Medalla de Bronce Premio Provincial a la Calidad de Santiago 2016</li> <li>• Reconocimiento del servicio Encuesta MAP</li> </ul> <p>La DIDA cuenta con resultados de cumplimiento del <b>100%</b> de la ejecución presupuestaria y el Índice de Gestión Presupuestaria igualmente con un <b>100%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Gestión Presupuestaria 2019-2020.</li> <li>• Memoria Anual Institucional.</li> </ul> <p>En la DIDA contamos con los resultados de las mediciones o auditorías realizadas por los diferentes organismos.</p> <p>Resultado de manera satisfactoria las evaluaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara de Cuenta <b>100%</b></li> <li>• Auditoría CNSS, Nivel Satisfactorio</li> <li>• Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano <b>95%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Cámara de Cuentas</li> <li>• Informe de Auditorías de la Contraloría General del Sistema</li> <li>• Análisis y evaluaciones SIGEF</li> </ul> <p>En la DIDA los procesos de compras se realizan aplicando las directrices emanadas en la Ley 340-06, buscando la mejor relación entre precio y calidad a fin de eficientizar los costos.</p> <p>En la evaluación del SISCOMPRAS, la calificación del último trimestre del año 2018 fue <b>82.29%</b>, 2019 <b>94.40%</b> y 2020 <b>97.36%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Ejecución Presupuesto físico-financiero.</li> <li>• Reportes de compras menores.</li> <li>• Reportes de comparaciones de precio.</li> </ul>	
---	--	--

**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.