



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

FECHA:

Julio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la</p>	<p>Actualmente el CNSS está involucrado con las instituciones del SDSS en la actualización del Plan Estratégico Sectorial 2021-2024, el cual está pendiente de aprobación por Resolución Administrativa y a la vez estamos trabajando el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineados ambos a la END, PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno</p> <p>El Consejo Nacional de la Seguridad Social cuenta con un marco de valores basados en la solidaridad, compromiso, transparencia, alineados a nuestra misión y visión.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planes Estratégicos Institucionales <p>Actualmente el CNSS está involucrado con las instituciones del SDSS en la actualización del Plan Estratégico Sectorial 2021-2024, el cual está</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios</p>	<p>pendiente de aprobación por Resolución Administrativa y a la vez estamos trabajando el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineados ambos a la END, PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno</p> <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social publica en la Intranet, Página WEB y murales Institucionales la misión, visión y valores. De igual forma realiza actividades para la socialización de los valores institucionales. Realiza reuniones Gerenciales y Departamentales donde se socializan, discuten y se dan a conocer los Planes Operativos Anuales.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Murales • Listado participantes actividades de socialización • Listado de participantes y minutas reuniones de trabajo áreas, POA anual. <p>La institución elabora los planes operativos anuales a través de Reuniones de Trabajo con las áreas en las cuales se presentan insumos que apoyen el fortalecimiento institucional, así como la adecuación a los avances tecnológicos, de procesos y actualización a las normativas y leyes vigentes</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes y minutas reuniones de trabajo áreas, POA anual. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Comité de Ética y un marco normativo que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>De igual forma, el CNSS cuenta con Asociación de Servidores Públicos, el cual fue conformada en el 2013 en apego a las disposiciones de la Ley 41-08 y el reglamento 523-09. Cuyo certificado de registro es el No.ASP/65/2013. Ambos organismos gestionan los dilemas no éticos y que al momento no han reportado conflictos de interés en la institución.</p> <p>La institución maneja todos los procesos a través de las plataformas tecnológicas que ha implementado el Gobierno Central, tales como: SIGEF, Sistema TRE, Portal transaccional de compras y contrataciones, SASP, SIAB, lo que garantiza el manejo transparente de todas sus actividades.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Administrativa que conforma Comité de Ética 	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Servidores Públicos Res. No.48-2013 Certificado Registro No. ASP/065/2013 • Plan operativo del Comité de Ética • Código de ética institucional • Lista de asistencia a reuniones, charlas, Foros, Cines etc. • Fotos • Reportes de los sistemas transaccionales de los organismos rectores. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social promueve la confianza y el respeto mutuo, fundamentado en los valores institucionales. Esto se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de la gestión del directivo y del subalterno a través del sistema de evaluación del desempeño en ambas vías.</p> <p>La alta gerencia tiene un estilo de dirección de puertas abiertas por lo cual existe mucha accesibilidad de los empleados al personal directivo. Esta apertura se encuentra evidenciada en los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2021.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional • Informe resultados encuesta • Socialización resultados encuesta 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario y guía de evaluación supervisor. • Reuniones de trabajo áreas. • Fotos Actividades asistencia equipo 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social realiza cada dos años o cuando sea necesario una revisión y actualización de la estructura organizacional de la institución con asesoría del MAP, en la cual se involucran los responsables de áreas. De igual forma se revisan y actualizan el Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, así como los Manuales de políticas y procedimientos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional aprobada 2020 • Carta remisión al MAP actualización Manual de organización y Funciones • Carta remisión al MAP Actualización Manual de Cargos • Manuales de Políticas y Procedimientos áreas actualizados. 	
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>de un informe semestral presentando indicadores de cumplimiento por áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2021 • Matriz de monitoreo mensual POA • Informes Semestrales. <p>La institución realiza la revisión cada dos años de los manuales de políticas y procedimientos donde se introducen mejoras a los sistemas y procesos de la institución tomando en cuenta las necesidades y limitaciones de los grupos de interés internos y externos.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Políticas y Procedimientos actualizados. • Reuniones de trabajo áreas. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con la Sección de Revisión y Análisis, unidad responsable del monitoreo permanente de los procesos institucionales, así como de la gestión de riesgos. De igual forma contamos con un Plan Estratégico Sectorial el cual es monitoreado y revisado por un comité interinstitucional, así como un POA el cual es monitoreado y revisado mensualmente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Política y Procedimiento Sección de Revisión y análisis. • Manual de Gestión de Riesgos • Informe de Monitoreo PESDSS - POA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la</p>	<p>En el Consejo Nacional de Seguridad Social aplicamos los principios del modelo de gestión de calidad en todos los procesos institucionales CAF. Hemos recibido certificaciones de las normas NORTIC EI, NORTIC A2 Y NORTIC A3.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF • Plan de Mejora CAF • Informes plan de Mejora CAF • Certificaciones Normas Nortic <p>La institución cuenta con una Dirección de Comunicaciones la cual es responsable de la comunicación externa e interna a todos los grupos de interés a través de las Redes Sociales (twitter, Facebook, Instagram), Página WEB, Canal de YouTube, medios tradicionales Radio, Prensa escrita y programas de TV.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación del CNSS • Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Comunicaciones actualizado • Publicaciones Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter) • Página de YouTube • Murales • Correo Electrónico • Intranet • Página Web CNSS <p>La Institución realiza reuniones de trabajo para la definición de Proyectos, garantizando así el trabajo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>en equipo de las diferentes áreas que intervienen en el desarrollo de los diferentes procesos y actividades, así como gestionar los requerimientos de los insumos necesarios para el desarrollo de proyectos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes reuniones de trabajo POA <p>La institución cuenta con una Dirección de Comunicaciones la cual es responsable de la comunicación externa e interna a todos los grupos de interés a través de las Redes Sociales (twitter, Facebook, Instagram), Página WEB, Canal de YouTube, medios tradicionales Radio, Prensa escrita y programas de TV.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación del CNSS • Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Comunicaciones actualizado • Publicaciones Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter) • Página de YouTube • Murales • Correo Electrónico • Intranet • Página Web CNSS 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El compromiso de los líderes con la mejora continua se ve evidenciado en las metas trazadas en los Planes Operativos de las diferentes áreas, donde siempre se proyectan acciones de mejora y el monitoreo de cumplimiento que se realiza.</p> <p>El sistema de evaluación de desempeño permite retroalimentar a los colaboradores acerca de su desempeño y motivarle a su integración en la cultura de la innovación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021-CNSS • Evaluación Desempeño CNSS • Guía y formulario evaluación desempeño supervisores. <p>Con el propósito de promover las iniciativas de cambio a lo interno y externo de la institución, se utilizan medios electrónicos y físicos. Se da participación a los grupos de interés interno a fin de integrar sus iniciativas a los procesos de mejora.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión a través de redes sociales • Correos institucionales, Intranet y pagina Web • Comité Evaluación Almuerzo. 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza</p>	<p>El CNSS tiene como prioridad lograr el compromiso de los empleados y motivar a los equipos de trabajo para el logro de los objetivos de la institución. Hemos promovido una cultura organizacional fundamentada en los valores éticos, los cuales se exhiben en el accionar de sus autoridades desde las más altas instancias hasta los supervisores. Se realizan amplios esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo en cuanto a seguridad física, salud y la calidad de vida en el empleo, para lo cual la Gerencia General ha presentado un proyecto de remodelación de las instalaciones, el cual se encuentra en proceso.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horario, apego estricto con el cumplimiento de la normativa y la transparencia. • Uso de uniformes. • Rendición de cuentas a través de informes trimestrales / Semestrales • Monitoreo del POA, • Declaraciones Juradas reportadas • Acceso Observatorio Servicios Públicos • Portal Transparencia • Código de Ética <p>En el CNSS se desarrollan las relaciones con los líderes y colaboradores, en base al respeto, la comprensión y trabajo en equipo. Tenemos un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Programa de Responsabilidad Social donde se involucran todos los colaboradores no importa el nivel jerárquico buscando promover la cohesión entre los grupos.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se elaboró y aprobó el Programa de Igualdad de Oportunidades el cual incluye la inclusión laboral de personas con discapacidad, no discriminación en el empleo y equidad de género, programa de pasantías y empleo preferente para jóvenes profesionales.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución responde a las necesidades de su personal para ello otorga subsidio de almuerzo, subsidio escolar, campamento de verano para hijos empleados y programa de pasantías hijos empleados. Permisos y licencias especiales contempladas en el manual de inducción.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Responsabilidad Social • Programa de Igualdad de Oportunidades • Fotos de participación actividades • Políticas de: Subsidio escolar, subsidio almuerzo, campamento de verano. • Manual de inducción <p>Los colaboradores son informados y animados a participar en la elaboración de las publicaciones que realiza la Gerencia General a través de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Outlook 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Murales Institucionales • Revista CNSS Informa • Informe digital • Intranet <p>El CNSS apoya a sus colaboradores alcanzar los objetivos y metas trazadas mediante reuniones de seguimiento semanal que realiza las diferentes áreas, donde cada empleado expone el avance o trabas encontradas para completar sus metas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta reunión semanal áreas <p>La institución motiva a los colaboradores a participar en la toma de decisiones y la rendición de cuentas mediante los informes de gestión y presentación de resultados monitoreados por el POA. De igual forma los responsables de áreas promueven el trabajo en equipo, delegación de funciones e integración en los proyectos de todos los miembros del equipo para el manejo de las informaciones y en caso de ausencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento POA • Informe POA semestral • Informe trimestral de áreas • Memoria anual de la institución • Matriz de suplencias • Manuales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se realiza la detección de necesidades de capacitación a través de las evaluaciones de desempeño, con lo cual se elaboró el Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, taller y cursos con el objetivo de desarrollar sus competencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Evaluación de desempeño • Fotos capacitación <p>Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, se diseñó una política de compensaciones y beneficios que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias.</p> <p>Los Acuerdos de Desempeño constituyen una herramienta valiosa para reconocer y/o premiar los esfuerzos de nuestros colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción, con compensaciones y beneficios integrada • Nómina de Pago bono desempeño • Fotos Reconocimiento a empleados destacados • Celebración Días: Mujer, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de año 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social como órgano rector del SDSS define las políticas públicas relacionadas con la organización del sistema mediante vistas públicas de las normativas y políticas relacionadas. La naturaleza de su conformación garantiza la participación de todos los sectores del país, por lo cual las relaciones sectoriales son más eficaces y las decisiones emanadas del mismo son consensuadas.</p> <p>El CNSS es tripartito (representado por el sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad. Gracias a esta conformación están representados los grupos de interés en el CNSS, a través de los cuales llegan las propuestas de elaboración, mejora o actualización de los servicios o beneficios del SDSS. Al momento de su incorporación, los miembros del CNSS reciben una inducción en todo lo concerniente al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Grupos de Interés • Informe de Encuesta Convenio-España RD • Informe de Buzones sugerencias 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe OAI • Catálogo de servicios • Identificación grupo de interés • Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 017-2017, aprueba Políticas correspondientes al Plan de Gestión de Disponibilidad y continuidad de los servicios y el plan de Mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios del CNSS. <p>El CNSS es tripartito (representado por el sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad. Esto permite una interrelación entre los diferentes grupos de interés a través de las comisiones de trabajo intersectoriales, al momento de la toma de decisiones políticas y legales que influyen en temas vitales del SDSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones Comisiones de Trabajo CNSS • Actas Reuniones CNSS <p>La institución tiene identificadas y alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y éstas son presentadas al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, así como incorporadas a los Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales La institución ha incorporado los temas priorizados de la gestión de gobierno, así como las acciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>la Estrategia Nacional de Desarrollo del Plan Nacional Plurianual de Sector Publico, y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles vinculadas a las metas y objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Matriz POA P&D • Memoria Anual 2020 <p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNSS están alineados con las políticas públicas, los cuales se trabajan con la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>El Plan Estratégico Sectorial e Institucional alineados con la END, PNPSP, Objetivos Desarrollo Sostenible, Metas Presidenciales y el POA alineado al Plan Estratégico.</p> <p>Tenemos Implementado NORTIC, Normas de Control Interno y SISMAP.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico del SDSS 2014-2020 • Plan Estratégico Institucional • POA Institucional 2021 <p>A través del tripartismo el CNSS mantiene y desarrolla relaciones con asociaciones y grupos de interés, los cuales forman parte de la toma de decisiones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas Reuniones CNSS. • Minutas Reuniones de trabajo Comisiones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ha realizado actividades periódicas donde se dan a conocer los avances del sistema y el análisis de las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas, entre las que podemos mencionar: Foro de la Seguridad Social, Cumbre, Plan Estratégico con participación de los sectores, otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración Semana Seguridad Social • Foros Internaciones • Invitaciones actividades • Publicaciones, Fotos y Boletines <p>El CNSS promueve el conocimiento, la reputación y el reconocimiento público y sus servicios a través de la página Web del CNSS y su portal transparencia los ciudadanos/clientes pueden acceder a obtener información sobre nuestras actividades, publicaciones, legislación y servicios.</p> <p>Los productos y servicios ofrecidos se publican de manera clara en la página web a fin de que los grupos de interés tenga accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación del CNSS, para publicitar todas las informaciones de la institución, así como un Plan de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación • Página Web institucional • Redes Sociales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones y notas de prensa • Boletines • Revistas • Memoria Anual • Imagen servicios página web • Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>A través de la Gestión de Riesgos se identifican las variables que pueden afectar el logro de los objetivos y metas institucionales. La Sección de Revisión y Análisis es responsable de la identificación en conjunto con las áreas de estos riesgos, así como el plan de acción para mitigación de los riesgos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología Valoración y Administración de Riesgos. • Informes cumplimiento POA 2021 • Informes cumplimiento de Procesos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>procedimientos son revisadas por la Dirección Jurídica para verificar que las mismas no entran en contradicción con normas o leyes vigentes.</p> <p>Las diferentes comisiones de trabajo del CNSS tienen asignado un técnico especialista en el tema, quien es el responsable de presentar, recopilar y analizar toda la documentación base y preparar un informe que servirá de insumo al momento de la toma de decisión. Todas estas informaciones están archivadas en carpetas digitales cronológicamente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de revisión Dirección Jurídica. • Indicadores Estadísticos del SDSS • Captación de informaciones de diferentes instituciones Públicas. • Informes Técnicos para comisiones de trabajo 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución cuenta con una metodología para la administración y evaluación de riesgos, elaborada de acuerdo a las Normas Básicas de Control Interno. Desde el 2016 asumimos el modelo CAF para la autoevaluación de la gestión e implementación de mejoras continuas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA Plan Estratégico • Metodología Administración y Evaluación de Riesgos. • Plan de Mejora CAF • Auto diagnóstico CAF 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El Plan Estratégico del SDSS 2021-2024 elaborado por el Comité Interinstitucional de P&D, toma en consideración la misión, visión y valores del SDSS, planteando metas y estrategias para el cumplimiento de la ley 87-01 a mediano y largo plazo las cuales son responsabilidades individuales y en conjunto de las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Para la elaboración del Plan Estratégico del SDSS, el CNSS nombró una Comisión Especial conformada por representantes de los sectores gubernamental, empleador, laboral, personas con discapacidad e indigentes y otros técnicos de la salud, la participación activa de la Tesorería de la Seguridad Social, la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales y el aporte y coordinación de la Gerencia General del CNSS, así mismo, se involucran todos los miembros del Staff del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las entidades 	<p>Aun no tenemos la Resolución del CNSS que aprueba Plan Estratégico Sectorial, actualmente en Comisión de Trabajo del CNSS</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>del SDSS y otras instituciones, para la elaboración del Plan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Operativo Anual del CNSS <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Plan de Responsabilidad Social, el cual integra a todo el personal de igual forma en las actividades realizadas.</p> <p>Implementa el Programa de las 3Rs, para lo cual se capacita y motiva a todo el personal para una adecuada gestión ambiental, todo esto es integrado a la planificación de las áreas las cuales, al momento de elaborar sus planes, toman en cuenta la responsabilidad social con el manejo de los recursos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Responsabilidad Social • Programa de las 3Rs. • Fotos actividades <p>La institución elabora el Plan Operativo Anual costado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico Sectorial.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Presupuestado 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El CNSS traduce el plan estratégico institucional en los planes operativos anuales por áreas con sus correspondientes proyectos, tareas, tiempo de ejecución, responsables, productos esperados y costos. El organigrama institucional esta actualizado y aprobado por el MAP, así como el manual de organización y funciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico del SDSS • POA Institucional • Estructura Organizacional • Programación Trimestral Presupuestaria • Manual de Organización y Funciones <p>En el CNSS se realiza un seguimiento mensual del POA institucional donde cada área registra a través de la matriz de seguimiento sus avances, se evalúan los obstáculos y se le buscan alternativas de solución. Donde se miden a través de indicadores de cumplimiento, eficiencia y resultados la ejecución de cada área en el desempeño de los objetivos estratégicos. La matriz de monitoreo actualizada es cargada mensualmente a la página Web del CNSS y se realiza un informe de la ejecución semestral el cual es remitido al Gerente General.</p> <p>Anualmente se realiza la Memoria Institucional donde se contempla los planes Ejecutados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	<p>Aún no hemos recibido la Resolución que aprueba el Manual de Organización y Funciones Actualizado al 2021. En proceso de revisión en el MAP.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo por Área • Matriz de Monitoreo del POA <p>El POA luego de condensado, presentado y aprobado es remitido a todas las áreas para su socialización, posteriormente es firmado por cada responsable de área para dejar constancia del conocimiento de las metas y objetivos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Firmado • Publicación de la Ejecución mensual del POA en la web. • Reunión de Trabajo con el personal. <p>Contamos con una metodología y un instrumento para el monitoreo y evaluación a la ejecución del POA, a cargo del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. Se realiza un reporte mensual el cual es publicado a la página Web. Se realiza un informe semestral sobre la ejecución del POA por área y cada área debe presentar un informe semestral de gestión el cual es presentado en reunión gerencial.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Monitoreo • Informe de Monitoreo del POA • Informes Semestrales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el</p>	<p>El CNSS realiza reuniones de staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio.</p> <p>La institución promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de formularios de Servicios. • Automatización de Procesos <p>La institución promueve actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir buenas prácticas. Desarrolla un plan de capacitación virtual utilizando los recursos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes,</p>	<p>tecnológicos disponibles para el desarrollo de las capacidades del personal.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Benchlearning con ARLS sobre Sistema de Gestión de Calidad • Lista de Asistencia Actividad <p>Se realizó un proceso de innovación a través de la Automatización del Proceso de Solicitud de Evaluación del Grado de Discapacidad, con el apoyo de UNIPAGO. Para su desarrollo e implementación se realizaron reuniones con todos los grupos de interés y actualmente tenemos una plataforma llamada SIGEBEN a través de la cual se realizan las solicitudes y se completa todo el proceso de evaluación, calificación, dictamen y certificación del Grado de Discapacidad). Este servicio ya es un aplicativo WEB al cual pueden tener acceso todos los usuarios. El equipo de trabajo del CNSS, se mantiene realizando mejoras al sistema e implementando nuevas fases que nos permiten mantener el sistema actualizado.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print screen del sistema • Manuales de usuario Sistema SIGEBEN <p>Para la realización de la planificación institucional anual la dirección de planificación y desarrollo realiza reuniones de trabajo con cada área donde presenta las bases de la planificación y motiva a los responsables de áreas a discutir y elaborar sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>planes de trabajo con sus colaboradores. Por lo cual logramos obtener siempre Planes Anuales que llenan las expectativas de los ciudadanos cliente.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo POA 2021 • Listado de Reuniones con las Áreas para elaboración Borrador POA. • Listado Participantes preparación POA 2021 <p>Formulación del Plan Operativo Anual Costeado y presupuestado, acorde a las necesidades.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Presupuestado 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social analiza las necesidades de Recursos Humanos actuales y futuras, tomando como base el Plan Estratégico del SDSS, así como el Plan Operativo Anual y el presupuesto anual de la institución.</p> <p>El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico del SDSS • POA 2021 • Estructura Organizativa del CNSS • Planificación de RRHH 2021 <p>La gestión de recursos humanos está apegada al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Función Pública No.41-08 y sus reglamentos de aplicación aplicándolas a la Gestión de Recursos Humanos y alineada a la estrategia de la organización.</p> <p>Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No.05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”. La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (42% hombres y 58% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Implementaen la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la Estructura Organizacional • Manual de organización y Funciones Manual de Cargos alineados al plan estratégico 2021-2024 • Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos; • Programa “Igualdad de Oportunidades CNSS”. • Código de Pautas Éticas CNSS • Formularios de Incidentes Críticos • Evaluación del Desempeño para el personal • Evaluación y Guía Desempeño para supervisores • Plan de Capacitación 2021 • Manual de Inducción del CNSS; • Reclutamiento y selección de personal teniendo en cuenta las competencias, incluyendo pruebas técnicas y psicométricas <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social implementado una política de Recursos Humanos basada en Competencias y Resultados, donde se brinda al empleado la oportunidad de crecimiento dentro de la institución siempre y cuando cumpla con el perfil y los requerimientos establecidos, brindando igualdad de oportunidades a todos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promociones de personal • Manual de Cargos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>En el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo, y el mismo es actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos de acuerdo a la nueva estructura Organizativa; • Aplicación de pruebas técnicas comprobando que las competencias y perfiles del candidato se adecuan al puesto vacante • Plan de Capacitación 2021 	<p>Aún están pendientes de revisión por parte del MAP los Manuales de Organización y Funciones y de Cargos</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección de Recursos Humanos gestiona el desarrollo de cada empleado en la institución, realizando levantamiento de detección de necesidades por áreas/por empleados, en los cuales se pone de manifiesto las necesidades de capacitación para el logro de los objetivos del área. De igual forma reconoce el esfuerzo y desarrollo de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>los empleados a través de reconocimientos y promociones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de Detección de Necesidades. • Plan de Capacitación • Reconocimientos y promociones <p>El Consejo nacional de Seguridad Social cuenta con un sistema de evaluación del desempeño, el cual incluye la firma anual de acuerdos de desempeño los cuales son evaluados semestralmente. Esta evaluación se realiza entre el supervisor y el supervisado, donde se establece un dialogo para verificación del cumplimiento del acuerdo de desempeño y la evaluación general.</p> <p>Los indicadores que se evalúan son cuantificables y estructurados por componentes: Acuerdo de Desempeño 60%, cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario equivalente al 20% y el restante 20% se distribuye entre los otros factores: “características personales” y “pericia, conocimientos y habilidades”.</p> <p>De igual forma, contamos con una guía y formulario de evaluación para supervisores, con el objetivo de obtener la retroalimentación de parte de los colaboradores sobre el desempeño de los niveles de dirección, a los fines de poder identificar sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>fortalezas y áreas de mejora, la cual es aplicada una vez al año.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Evaluación del Desempeño del CNSS • Formularios de Evaluación del Desempeño por grupo ocupacional • Guía y Formularios de evaluación para supervisores • Acuerdos de Desempeño <p>Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No.05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”. La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (42% hombres y 58% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Igualdad de Oportunidades. • Plantilla personal del CNSS • Informe ejecución Programa de Capacitación CNSS 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos del Consejo Nacional de Seguridad Social, planifica el desarrollo de los recursos humanos tomando como base el Manual de Cargos del CNSS, el cual esta actualizado al enfoque por competencias. De igual forma analiza junto con las áreas el Plan Estratégico institucional para prever las necesidades actúales y futuras para la preparación del personal.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos CNSS • Plan Estratégico • Plan de Capacitación. <p>En el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo, y el mismo es actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • EVIDENCIAS: Manual de Organización y funciones • Manual de Cargos • Levantamiento de detección de necesidades 	<p>Aún no hemos recibido el Manual de Cargos del CNSS, que se encuentra en proceso de revisión por el MAP y pendiente de aprobación por Resolución Administrativa del CNSS.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución presta atención a las necesidades de los Recursos Humanos para la capacitación y desarrollo On-Line.</p> <p>Cuenta con el levantamiento de información de necesidades de capacitación a través del proceso de evaluación del Desempeño.</p> <p>Ofrecemos capacitaciones y formaciones puntuales bajo la modalidad On-line a los colaboradores mediante la plataforma de INFOTEP-INAP, CAPGEFI, CIESS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formaciones del personal en materia de TIC • Lista de asistencias a actividades On-Line • Certificados participación <p>En el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo, y el mismo es actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador. De igual forma se promueve las tutorías por parte de los supervisores lo que es parte del plan de suplencias en casos de vacaciones y licencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos de acuerdo a la nueva estructura Organizativa; • Aplicación de pruebas técnicas comprobando que las competencias y perfiles del candidato se adecuan al puesto vacante • Matriz de suplencias <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Manual de Inducción, que sirve de guía al personal de nuevo ingreso. Se le entregan todos los instrumentos que norman las relaciones laborales del personal y se designa un personal que acompaña al nuevo colaborador.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción • Formulario Constancia de Inducción <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección de Recursos Humanos reconoce el esfuerzo y desarrollo de los empleados a través de reconocimientos y promociones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos y promociones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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>9) Evalúa 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</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección de Recursos Humanos y su unidad de Capacitación y Desarrollo se encarga de desarrollo y formación del personal a través de métodos modernos, investigando y analizando las ofertas educativas de las diferentes instituciones, centros educativos a nivel nacional e internacional y aprovechando las nuevas metodologías de capacitación a distancia.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Informe de Capacitación anual <p>EL Consejo Nacional de Seguridad Social, posee un Plan de Capacitación donde se planifican las actividades formativas y un Plan de Comunicaciones donde se plantean diversas estrategias y técnicas de comunicación, esto tomando en cuenta el análisis de la gestión de riesgos institucional y el código de ética del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Plan de Comunicaciones • Metodología de Gestión de Riesgos • Código de Ética del CNSS <p>La Dirección de Recursos Humanos del CNSS realiza anualmente una evaluación del Plan de Capacitación, este informe incluye los resultados del plan, encuesta de satisfacción por áreas, análisis comparativo de los resultados de la evolución de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>desempeño para medir el impacto de las capacitaciones, así como encuesta a los supervisores sobre el desarrollo de los empleados post capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Plan de Capacitación • Encuestas de Resultados Capacitación 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el CNSS es política de la institución, promover una cultura de comunicación abierta, fluida y eficaz entre las diferentes áreas. Todos los equipos trabajan bajo un ambiente de confianza, participativo estableciendo lazos de alto compromiso. Las distintas direcciones tienen un estilo de liderazgo de receptividad a todos los niveles. Se realizan reuniones de staff de manera periódica y se integran a los distintos proyectos mediante comités interdisciplinario que a su vez le comunican e integran a sus colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones Staff y la MAE • Fotos de actividades • Informe encuesta de Clima Laboral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>La institución cuenta con diferentes mecanismos de comunicación e información al personal de manera interna y externa.</p> <p>Se diseñó un Plan de Comunicación interna y proyecto de Imagen Corporativa bajo el liderazgo de la Dirección de Comunicaciones se realizan campañas donde se anima al personal a que compartan sus ideas, quejas y sugerencias e involucrándolos en los objetivos y metas.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Los empleados aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos. De igual forma, realiza publicaciones de informaciones de impacto a nivel nacional mediante publicaciones oportunas en la prensa escrita, Facebook, Instagram entre otros medios relevantes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad • Comité de Ética • Buzón de sugerencia • Encuesta de Clima Laboral • Encuesta Programa Responsabilidad Social • Correos electrónicos masivos • Reuniones • Participación de los empleados en la Revistas Institucionales 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en</p>	<p>La institución involucra a todos los empleados de diferentes niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajos para llevar a cabo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se realiza reuniones de equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales, así como reuniones de los distintos comités que existen en la institución. De igual forma apoya al 100% las actividades y proyectos de la Asociación de Servidores Públicos del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones revisión POA • Reuniones equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales. • Comité Fiesta Fin de Año, reuniones varias • Asociación de Servidores Públicos del CNSS <p>Todos los procesos y procedimientos de trabajos son consensuados y acordados con las diferentes áreas incentivando la lluvia de ideas y retroalimentación entre los grupos de interés antes de ponerlos en ejecución.</p> <p>Un elemento importante lo constituye las reuniones de trabajo para la elaboración del POA por área y general, así como las reuniones de los distintos comités. Si fuese necesario, se busca capacitación para lograr mejores resultados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y los POAs; • Lista participantes • Buzones de sugerencias 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos • Encuesta satisfacción Almuerzo • Fotos <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social aplico la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional febrero 2021</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnostico MAP sobre resultados • Análisis de Resultados encuesta • Presentación de resultados • Lista de participantes socialización de resultados • Plan de Acción de encuesta 2021 <p>La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral, mediante acciones de información, formación y sensibilización orientadas a la prevención de los riesgos.</p> <p>Cuenta con un Comité SISTAP, el cual se mantiene activo mediante plan de trabajo de orientación, capacitación y mitigación de riesgo. Cuenta con un plan de emergencias y realiza charlas con actividades lúdicas de nutrición para prevenir enfermedades.</p> <p>Se cumplen con las condiciones de Seguridad para evitar los contagios por COVID -19, sensibilizando al personal sobre medidas de prevención y suministrando los insumos necesarios para disminuir el nivel de riesgo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación con Defensa Civil • Capacitación de Educación Vial • Las Tres R • Programa Responsabilidad Social • Jornadas de detección de COVID-19. • Circulares sobre medidas de prevención COVID-19 <p>La institución garantiza las condiciones de trabajo que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias de la ley de función pública.</p> <p>Durante todo el año al personal se le otorgo permisos y licencias para capacitación y formación, permisos médicos, para atender asuntos personales y familiares. Horario flexible ingresando a las 8:30 am lo que permite a los empleados dejar ubicados sus hijos en sus escuelas o colegios y llegar a tiempo a su jornada laboral. De igual forma, horario flexible en fechas puntuales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos y licencias otorgadas al personal • para capacitación y formación, permisos • médicos, permisos para atender asuntos • familiares <p>Horario flexible día de las Madres y en fechas puntuales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos, ofreciendo una política de subsidio de almuerzo con una cobertura de 100% a los empleados que ganan hasta tres salarios mínimos, así como otorga un subsidio escolar y ha otorgados ayuda a empleados con enfermedades de alto costo, así como pago de estudios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidio Almuerzo cobertura de 100% empleados hasta 3 salarios mínimos • Subsidio Escolar • Ayudas para empleados con enfermedades de alto riesgo • Pago de estudios <p>Contamos con un plan de compensación y beneficios que contempla retribuciones monetarias y no monetarias y reconocimientos individuales y colectivos, los cuales se detallan en el Manual de Inducción.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campamento de Verano para hijos empleados • Planes Seguro de Vida; • Actividades Día de la Mujer; Día de la Secretaria, Día madre, Actividad Bienvenida a la navidad, Fiesta de Navidad • Tarde libre de cumpleaños 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución tiene identificados sus socios claves ya que cuenta con una representación de los diferentes sectores los cuales forman parte el CNSS: gobierno, empleador, laboral, salud, profesionales y técnicos, trabajadores de microempresas, desempleados, discapacitados e indigentes. Los proveedores de bienes y servicios están debidamente identificados por rubros y depurados por el órgano rector de las compras y contrataciones públicas.</p> <p>Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87-01 que crea el SDSS • Relación proveedores de bienes y servicios 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas</p>	<p>El CNSS tiene como política al momento de elaborar los contratos de bienes y servicios, cláusulas de protección medioambiental y de cumplimiento con sus responsabilidades de seguridad social y medidas de prevención de accidentes laborales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicios de alimentos- PAG Catering • Contrato de servicios de limpieza- Inversiones Sanfra <p>El CNSS tiene firmado acuerdos de colaboraciones especializadas en temas tales como: la formación en materia de seguridad social a través de un acuerdo con INFOTEP. De igual forma hemos firmado un convenio de SS entre RD y España, mediante el cual se gestionan las prestaciones de SS a trabajadores que hayan aportado en los países signatarios.</p> <p>Formamos parte de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) el cual es un organismo internacional técnico y especializado que tiene como finalidad contribuir al desarrollo de la seguridad social en los países de América.</p> <p>Formamos parte del Consejo de Instituciones de SS de Centro América y RD (CISSCAD) el cual tiene como finalidad lograr un efectivo apoyo y coordinación para el desarrollo de programas, proyectos y actividades que impulsen el desarrollo humano vinculado con la promoción y ampliación de la protección de la seguridad social.</p> <p>Para facilitar el intercambio de información entre las instituciones de la seguridad social, el CNSS es consignatario del Convenio interinstitucional de cooperación técnica.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo INFOTEP • Convenio RD-España • Convenio CISSCAD 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio CISS • Convenio interinstitucional de cooperación técnica <p>Contamos con alianzas tanto públicas como privadas. Para la automatización del proceso de evaluación y calificación de la discapacidad tenemos un acuerdo con UNIPAGO.</p> <p>Las alianzas con el sector público son canalizadas a través de los diferentes ministerios de acuerdo al área del proyecto, tales como: MAP (SISMAP, CAF) Contraloría General de la RD (NOBACI) MEPyD (END), Plan Estratégico y metas presidenciales (OPTIC, NORTIC, E-GOB).</p> <p>En octubre 2017, el CNSS firmó un acuerdo con UNIPAGO, empresa procesadora de la base de datos del SDSS, para el uso de la plataforma tecnológica denominada SIGEBEN, para procesar y facilitar la evaluación de las solicitudes de pensión por discapacidad. Este 2021 realizamos mejoras</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo UNIPAGO • Convenio con INFOTEP • Convenio de España • Pantallas consultas SIGEBEN <p>El cumplimiento de políticas de protección del medioambiente y en temas de Salud y seguridad en el trabajo, es requerida a proveedores de servicios a través de cláusulas contractuales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de limpieza-SANFRA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de suministro alimentos- PAG Catering 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan de Comunicación interna y externa que facilita el suministro de información a los grupos de interés. Contamos con una gran presencia medios digitales y otras herramientas que nos permiten gestionar la comunicación de manera proactiva.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web: www.cnss.gob.do • Facebook • Intranet • Boletines trimestrales • Memoria Anual • Portal Transparencia • Buzones Sugerencias • Encuestas • Publicaciones medios 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones actividades en línea <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones mediante encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias, dando participación al público interno y externo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. • Encuesta de Clima Organizacional • Encuesta Comisión de Ética. • Encuesta impacto de las actividades programa responsabilidad social <p>La percepción en la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España se mide a través de un Formulario titulado “Evaluame” En febrero 2021, la Gerencia General, a través de la Dirección de Recursos Humanos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), aplicó a sus colaboradores la “Encuesta de Clima y Cultura Organizacional”. Los factores que más alto índice alcanzaron fueron: Colaboración y Trabajo en Equipo, Calidad y Orientación al Usuario, Liderazgo y Participación, Identidad con la Institución y Valores, Austeridad y Combate a la Corrupción.</p> <p>Estos resultados confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>como de sus colaboradores y que ha contribuido a que le sean otorgados los más altos reconocimientos.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Medición Encuesta de Clima Organizacional. • Charla de Socialización de Resultados Encuesta con el Personal. <p>Los resultados de las encuestas y las expectativas expresadas a través de los buzones de sugerencias, son analizados y tomados en consideración para acciones inmediatas, ya que tenemos establecido para ambos casos los informes de seguimiento.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzones de Sugerencias • Informes trimestrales por Área • Informe resultados encuesta Convenio con España 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución planifica la gestión financiera alineada con los objetivos Institucionales a través del Plan Operativo Anual. Hacemos uso del sistema financiero SIGEF herramienta que tiene definido los procedimientos para el registro de las transacciones y genera los reportes que facilitan el seguimiento y la rendición de cuentas.</p> <p>Contamos con la unidad de Auditoría interna, regida por la Contraloría general RD, y se nos realizan periódicamente auditorias de gestión tanto por la Cámara de Cuenta como por la Contraloría del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual Costeado • Presupuesto Anual • Programación presupuestaria Trimestral • Informe de auditorías realizadas <p>Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente. Se han integrado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la Republica, utilizamos el SIAB para el control de activos fijos. La NOBACI ha sido incorporada a los procedimientos de análisis de riesgo financiero.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Informes de ejecuciones presupuestaria • SIAB <p>EN El CNSS aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con las Publicaciones de las informaciones en el Portal Institucional y a través del SIGEF.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transparencia • SIGEF • Ejecución Presupuestaria • Procesos de Licitaciones • Procesos de Compras <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social permanentemente controla los costos y recursos financieros mediante los lineamientos establecidos por los órganos del estado para estos fines. Se realiza revisiones por la Dirección Financiera a la ejecución presupuestaria comparándola con el POA y los indicadores financieros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIGEF y TRE • SIAB • Comité de Compras 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce 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 institución organiza sistemas de planificación y control presupuestarios a través del Sistema Integrado de Información Financiera alineado con el Plan Plurianual del Sector Público. Se coordina con la MEPYD, Ministerio Hacienda y DIGEPRES. Formamos parte del proyecto piloto de las Normas Básicas de Controles Internos (NOBACI) alcanzando el 86% de sus indicadores, en la pasada versión, actualmente no estamos dentro del grupo de institución a evaluar hasta el 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • POA institucional costeadado • Presupuesto Institucional • NOBACI 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera del CNSS mantiene el control y supervisión de los procesos financieros y contables, y a su vez delega y descentraliza las responsabilidades financieras a través del Departamento de Ejecución Presupuestaria y el Departamento de Contabilidad. Los técnicos profesionales que la integran cuentan con las competencias técnicas y experiencia requeridos para el desempeño de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa DF • Manual de Funciones DF • Manual de Políticas y Procedimientos Finanzas 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El CNSS cuenta con un sistema de información interrelacionados que recogen, procesan y almacenan los datos de información, los cuales se encuentran disponibles para la difusión y el conocimiento del personal, alineados con las estrategias y objetivos institucionales. A fin de mantener histórico de la institución y garantizar la información se cuenta con un sistema de Backups. Estos procesos comprenden la capacitación personal, evaluación de capacitaciones, almacenamientos de datos, recursos TI y Comunicación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Capacitación RRHH • Plan de Comunicación interna y Externa • Backups y mantenimientos preventivos de la información contenida en los equipos destinados para estos fines. • Red corporativa de archivo o Folders Común, para acceso y distribución de información. • Memoria anual <p>Registramos la información recogida de forma estructurada y ésta forma parte de la información estadística que se publica. Antes es revisada por un Comité administrador de los medios web y de transparencia CAMWEB, cumpliendo con las normas NORTIC y ley 200-04.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transparencia 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Res Admr. 005-2015 Comité CAMWEB • Manual Organización y Procedimientos OAI. • Encuesta de Servicios OAI <p>En la institución implementamos CISCO WEBEX, que nos ha permitido en medio de la pandemia seguir realizando reuniones de trabajo, reuniones del Consejo, reuniones departamentales y capacitaciones online.</p> <p>Por otro lado, la infraestructura de seguridad implementada permite que los colaboradores puedan conectarse remotamente y acceder a cuentas de correos, carpetas compartidas y documentos, sistemas internos y hasta su extensión telefónica (en los casos que lo amerite).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de reuniones en Webex. • Plataforma Fortinet, con VPN y Token. <p>El CNSS cuenta con un plan estratégico 2014-2018 que contempla el control de las informaciones y conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad, alineada con las necesidades actuales y grupos de interés internos y externos. Nuestros colaboradores están capacitados y empoderados del plan estratégico de donde se desprende la POA de cada área. De igual forma, disponemos de un sistema de seguridad de</p>	<p>No hemos establecido redes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>información que garantiza la protección de los datos procesados.</p> <p>El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan Capacitación • Plan Comunicación Interna • Plan Seguridad Informática • Sistema Backups 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El Plan de comunicación interna establece canales de comunicación escritos y tecnológicos para difundir las informaciones y que el personal tenga acceso a ella para el conocimiento de sus tareas y funciones, así como la difusión de actividades y proyectos puntuales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet, • Correo electrónico, • Boletín interno, • Murales • Revistas • Campañas puntuales • Notas de Prensa 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Todas las áreas de la Gerencia General del CNSS tienen elaborados sus manuales de políticas y procedimientos. Cada área lleva el control de sus normas, políticas y procedimientos, siendo revisado y actualizado cada 2 años o cuando sea necesario por el Departamento Institucional y Calidad en la Gestión.</p> <p>Estos manuales son entregados al personal en la inducción y firma formulario de constancia. De igual forma, son difundidos mediante correo colectivo, publicados en la intranet y en nuestra página web.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos • Manual de Cargos • Manual de Funciones • Manual de Inducción • Formulario Constancia inducción • Plan de Comunicación Interna • Correos de Divulgación • Página Web <p>Los manuales de políticas y procedimientos contemplan la normativa y forma de llevar a cabo cada uno de los procesos y los mismos son entregados al colaborador al momento de su ingreso. Para garantizar el traspaso de información clave en caso de que un empleado deje la organización, nos aseguramos que más de un colaborador domine los conocimientos para la continuidad de las labores y se hace firmar el contrato de compromiso de becarios en caso de que se le envíe a una capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Capacitación • Contrato de Compromiso de los Becarios • Manual de Políticas y Procedimientos • Manual de Funciones • Manual de Inducción 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>En el CNSS la gestión de la tecnología está enfocada y alineada a las necesidades institucionales de manera integral cubriendo recursos humanos, procesos y tecnología. Esto se ve reflejado en el POA de TI desprendido del Plan estratégico Institucional. El CNSS emitió la Resolución 461-03 de fecha 6 de diciembre del 2018, en la cual extiende el Plazo del Plan Estratégico del SDSS 2014-2020. Actualmente en proceso de elaboración Plan 2021-2025.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Departamento TIC 2020 	
<p>l) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PEI 2014-2020 Imágenes de Evaluaciones Desempeño aplicada a los colaboradores • Capacitación al personal institucional en MS-Office, al departamento de TI en todas sus áreas y Presupuesto <p>Las inversiones en TI se realizan alineadas al POA.</p> <p>El Comité de Tecnología evalúa el costo-efectividad al momento de sugerir la compra de un bien o servicio, los cuales responden a un objetivo del POA.</p> <p>A partir del 2017 se dispuso de la centralización de los servicios de la impresora, garantizando y optimizando el consumo de material gastable de la impresora y así reducir costos, la encuadernación en espiral entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité TI • POA TI 2021 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En la institución tenemos implementado un sistema código abierto (Processmaker) que nos ayuda con la automatización de los procesos administrativos definidos en los diferentes manuales operativos de las diferentes áreas. El mismo está basado en la nomenclatura BPMN 2.0 que es un estándar internacional para definición de procesos.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de automatización de procesos en ProcessMaker <p>En la institución implementamos CISCO WEBEX, que nos ha permitido en medio de la pandemia seguir realizando reuniones de trabajo, reuniones del Consejo, reuniones departamentales y capacitaciones online.</p> <p>Por otro lado, la infraestructura de seguridad implementada permite que los colaboradores puedan conectarse remotamente y acceder a cuentas de correos, carpetas compartidas y documentos, sistemas internos y hasta su extensión telefónica (en los casos que lo amerite).</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de reuniones en Webex. • Plataforma Fortinet, con VPN y Token <p>El CNSS cuenta con políticas actualizadas de gestión de tecnología orientadas al uso eficiente y la preservación de los recursos automatizados manteniendo la innovación y seguridad dentro de sus instalaciones</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas gestión Tecnología • Manual de Políticas y Procedimientos TIC 	<p>Implementar las firmas (rubricas) digitales a través de internet, para garantizar que los procesos no se detengan porque algún documento no esté debidamente firmado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se implementan todas las medidas necesarias para mitigar ataques de ciberseguridad y detectar a tiempo posibles amenazas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Fortinet, con IDS, IPS • Segmentación de RED • Plataforma Imperva, • Controles de dispositivos (USB) a usuarios. • Políticas de antivirus. • Políticas por niveles de acceso. • Políticas de Filtrado de correos en 2 capas. <p>El CNSS tomo en cuenta el impacto socio-económico y medio ambiental de la TIC. Dentro del programa de las 3Rs se encuentra el reciclaje de material gastable de computadoras e impresora. Impresión a doble cara, impresión a blanco y negro y economía en energía mediante la desconexión de los equipos TIC.</p> <p>Además, centralización de impresora, garantizando y optimizando el material gastable. Se implementó el Folders Común para facilitar la transferencia de documentos y evitar la duplicidad de papel.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa 3Rs • Compra zafacones reciclaje • Plan de ahorro de energía • Imagen folder individual 3Rs 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El Plan de Mantenimiento Preventivo ha sido dotado de las herramientas e instrumentos que facilitan su efectivo cumplimiento: manual de políticas y procedimientos de Servicios Generales, calendarios automatizados, formularios de inspección, informes trimestrales, entre otros.</p> <p>Igualmente se han desarrollado campañas de promoción entre los colaboradores internos con el objetivo de que se asuma una cultura que involucre a todos en la conservación de los bienes de la institución.</p> <p>Las acciones preventivas son evaluadas e incorporadas al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y su ejecución es reportada a través de los Informes Trimestrales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA DA 2019, 2020 y 2021 • Plan de Mantenimiento 2019, 2020 y 2021 • Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Trimestrales DA • Formularios de Inspección • Presentación Plan Mantenimiento • Boletín difusión Plan Mantenimiento <p>CNSS garantiza la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Parqueo para vehículos y motores. Rampas para personas con discapacidad física, detectores de metales, y dos ascensores. Además, una recepción donde se registran los visitantes.</p> <p>Para subsanar las limitaciones de espacios para parqueos de vehículos, la Gerencia General del CNSS ha contratado el alquiler de espacios con un proveedor ubicado frente a la Torre.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Torre SS • Contrato alquiler parqueos <p>Los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del “Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01. Este sistema permite contar con una base de datos actualizada, la cual es monitoreada por el Órgano Rector (DIGECOG).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Hemos desarrollado instrumentos de control como los formularios de movimientos de activos, el manual de políticas y procedimientos de la Sección de Almacén y Suministros, los arqueos e informes de resultados y los informes trimestrales. Periódicamente se realiza verificación física de los activos fijos, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano. Los descargos de bienes en desuso, son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de movimiento de activo fijo • Informe resultados de Levantamiento de Activo Fijo y fotos • Solicitud Descargo a Bienes Nacionales • Fotos descargos • Manual de Procedimientos Sección Almacén y Suministros. CNSS <p>Contamos con salones de reuniones dotados de equipos audiovisuales, los cuales son facilitados a las otras instituciones del SDSS que ocupan la Torre de SS, en caso de requerirlo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de salón • Fotos reuniones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Plan de Mantenimiento Preventivo ha sido dotado de las herramientas e instrumentos que facilitan su efectivo cumplimiento: manual de políticas y procedimientos de Servicios Generales, calendarios automatizados, formularios de inspección, informes trimestrales, entre otros.</p> <p>Igualmente se han desarrollado campañas de promoción entre los colaboradores internos con el objetivo de que se asuma una cultura que involucre a todos en la conservación de los bienes de la institución.</p> <p>Las acciones preventivas son evaluadas e incorporadas al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y su ejecución es reportada a través de los Informes Trimestrales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA DA 2020 y 2021 • Plan de Mantenimiento 2019 2020 y 2021 • Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales • Informes Trimestrales DA • Formularios de Inspección • Presentación Plan Mantenimiento • Boletín difusión Plan Mantenimiento <p>El CNSS garantiza la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Parqueo para vehículos y motores. Rampas para personas con discapacidad física, detectores de metales, y dos ascensores. Además, una recepción donde se registran los visitantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Para sub-sanar las limitaciones de espacios para parqueos de vehículos, la Gerencia General del CNSS ha contratado el alquiler de espacios con un proveedor ubicado frente a la Torre.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Torre SS • Contrato alquiler parqueos 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El CNSS desde la implementación del modelo CAF tiene identificado, descrito y documentado los procesos claves y estratégicos de la institución a través de Mapas de Procesos actualizados.</p> <p>Esto se puede observar en nuestro más reciente mapa de procesos que recoge la interrelación de todos los procesos que realiza nuestra institución y que son socializados con todos los colaboradores. Estos son subidos como evidencia en el SISMAP</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa-CNSS-21.08.2019.pdf • Manual-CNSS-15.01.2020.pdf • Socialización_15.01.2020.pdf • Capacitación-CNSS-20.05.2021.pdf <p>Contamos con los Manuales de procedimientos de cada proceso que tienen que ver con el funcionamiento de la entidad en su conjunto. Transitan todas las áreas y actividades que desarrollamos e involucra a todo el personal, dándole orientación sobre su rol y responsabilidad y funcionamiento dentro de los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Manual de Organización y Funciones • Manual de Cargos • Mapa de Procesos 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El CNSS, tiene una matriz de riesgos que luego de evaluar cada proceso ha identificado los factores críticos de éxitos o fracaso.</p> <p>Se realizan informes y actualización periódica de dicha matriz.</p> <p>Se evidencia que el CNSS, trabaja en apego a las políticas y normativas de la NOBACI utilizando sus criterios para la evaluación de riesgos y evaluando su impacto en los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos de la NOBACI • POA 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Las metas contempladas en el Plan Operativo del CNSS están alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>El CNSS tiene un PEI actualizado (2020-2024), donde se definen los ejes estratégicos a seguir por la institución y donde se apoya los procesos para elaborar los POA'S de cada, los cuales son revisados y monitoreados los avances vinculados al PEI.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico del SDSS 2021-2024 • Plan Operativo del CNSS 2021 • Manuales de Políticas y Procedimientos • Mapa de Procesos <p>Al momento de revisar y adecuar los procesos, es política institucional involucrar a los empleados y grupos de interés, tanto internos como externos.</p> <p>Por ejemplo: en la actualización de los procesos se involucra a todo el personal responsable. La satisfacción con el servicio por parte de los usuarios externos se mide a través de los buzones de sugerencias y encuestas directas cuyos resultados son tomados en cuenta al momento de introducir mejoras en los procedimientos establecidos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta empleados RS • Buzones de sugerencia (interno y externo) • 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a usuarios del Convenio con España • Informes de resultados de encuestas • Minutas de reuniones de actualización manuales de políticas y procedimientos <p>El CNSS a través del PACC programa todos los recursos presupuestados requeridos en el año, los cuales están relaciona directamente con los planes estratégicos y operativos.</p> <p>EVIDENCIAS: •POA 2021-costeado</p> <p>Nuestros objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano.</p> <p>El CNSS no tiene carta Compromiso al Ciudadano, ya que los resultados de los servicios ofrecidos no dependen netamente de la institución, otorgándonos el MAP una dispensa, por lo cual el subindicador relacionado se encuentra en gris. No obstante, con la finalidad de que los grupos de interés estén enterados de los servicios que se ofrecen, estos se publican en nuestro portal web. De igual forman se monitorean y evalúan constantemente la eficacia de los mismos.</p> <p>Igualmente, contamos con los acuerdos de desempeño y los planes operativos los cuales se revisa el cumplimiento.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dispensa Carta Compromiso • Indicadores por área • Resultados de medición SISMAP • Resultados de medición NOBACI • Acuerdo Desempeño Institucional <p> </p> <p>El CNSS cuenta con un manual de políticas y procedimientos de tecnología de la información, en el cual se definen los procedimientos de Back up de la información de servidores y sistemas y se definen las políticas de protección de datos de la institución. Además, la institución posee sistemas avanzados de seguridad informática, que garantizan la protección e integridad de los datos de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual Políticas y Procedimiento de Tecnología. • Pantalla de sistema de seguridad de correos institucionales. • Auditoria de IMPREVA. • Fotos de Sistemas de seguridad instalados. • Log de Control de Impresión 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Mantenemos involucrados a los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios. Se realizan encuestas periódicas y contamos con buzones de sugerencias, que son la base para la retroalimentación de nuestros grupos focales, que nos permite conocer su opinión sobre nuestros servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Buzón Sugerencias •Encuesta satisfacción Servicios convenios SS España •Informe trimestral de OAI •Imagen de Servicios página web <p>El CNSS promueve la accesibilidad de las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación, como son el uso de las redes sociales (<i>Facebook, Instagram, Twitter, YouTube</i>), <i>página web institucional, así como también Brochure y teléfonos fijos y WhatsApp</i>, por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen.</p>	<p>No tenemos evidencia de Métodos de servicios centrándose en el principio de una sola vez</p> <p>No se evidencia que se aplique la diversidad y gestión de género para satisfacer necesidades y expectativas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>El Horarios establecidos para atención al público y los documentos se cargan a la web en formato PDF.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Página web Redes Sociales •Portal Transparencia • Intranet •Recepción de información visitantes •Memoria Anual •Boletines •Revistas •Informe Digital •Correos Electrónicos •Diplomados Seguridad Social 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se firmó acuerdo de cooperación con la empresa UNIPAGO para desarrollar una herramienta tecnológica del proceso del Dictamen de evaluación de discapacidad que funciona en la misma cadena de servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla herramienta SIGEBEN 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El CNSS La institución ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de los servicios para facilitar el intercambio de datos, en conjunto con UNIPAGO desarrollaron el sistema de Gestión de Beneficio (SIGEBEN) para eficientizar la gestión de evaluación del grado de discapacidad.</p> <p>La base de datos del aplicativo, fue desarrollada ejecutada por UNIPAGO y el CNSS alimenta de información el sistema para que la entidad receptora puedan tramitar su solicitud, de manera expedita.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla herramienta SIGEBEN 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Contamos con un sistema compartido con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento de contratos. • SASP-MAP Modulo de Nomina • Sistema de Compra y Contrataciones Publicas • Sistema de Activos Fijos • Sistema General de Archivo 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen</p>	<p>El Manual de RRHH integra las políticas de compensación y beneficios a los colaboradores, la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>cual contiene varios componentes dentro de los que se encuentra Reconocimientos individuales y colectivos, que premia la innovación y o sugerencias de mejora/eficiencia y labor destacada, amparado por Resoluciones del MAP.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de RRHH • Plan de Compensación y Beneficios <p>El CNSS se mantiene en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de procesos para satisfacer necesidades y requerimientos del sector. Asimismo, la institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios capacitación INFOTEP • Convenios internaciones CIESS OISS, SISSCA. • Trabajos de Colaboración SISALRIL, SIPEN, DIDA, UNIPAGO. • OPTIC • Comité de calidad • Comité de ética • Comité de compras 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que el CNSS utiliza asociaciones en diferentes niveles para permitir prestación de servicios coordinados, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España para la tramitación de Pensiones, sobre el estatus de sus solicitudes recibidas desde España o por ellos mismos o sus representantes, así como, realizar las tramitaciones de solicitudes a las entidades correspondientes y remitir respuesta a España.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019 y 2020. • Tramitación de Solicitudes presentadas desde RD y España 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La imagen del CNSS es percibida por los grupos de interés como una institución comprometida con fortalecer el SDSS y que actúa con apego a la legalidad y la transparencia.</p> <p>Contamos con instrumentos para medir la percepción de nuestros clientes internos y externos, como son encuestas, buzones de sugerencias y la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Las sugerencias y reclamaciones que se recogen de nuestros buzones periódicamente son procesadas por el oficial de ética/Comité de Ética, quienes elaboran un informe que es distribuido entre las áreas competentes.</p> <p>Se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España a través de una encuesta de satisfacción. Los resultados de la última medición realizada demuestran la alta satisfacción en la calidad de estos servicios.</p> <p>La percepción de la organización por parte de sus colaboradores y sus ejecutorias, son medidas a través de encuestas de clima organizacional. Los resultados arrojados, por la medición aplicada en el 2019, confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus colaboradores y que le ha hecho merecedor de los más altos reconocimientos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2020 y 2021. • Encuesta de Clima Organizacional 2021 • Encuesta Comisión de Ética. <p>A través de las encuestas de Satisfacción a los Usuarios levantadas en los servicios de la Oficina del Convenio RD-España y las oficinas de las Comisiones Medicas Nacional y Regionales podemos el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación, amabilidad y el servicio ofrecido por el personal, desde la recepcionista que le orienta y recibe hasta el técnico que suministra y apoya la gestión que el usuario fue a realizar.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión CMNR • Encuestas de Satisfacción Usuarios CMNR • Informes Gestión Oficina del Convenio RD-España • Encuestas de Satisfacción • Buzones de Sugerencias <p>Los ciudadanos clientes la institución lo involucra en los procesos de trabajo y planes de mejoras a través del convenio Seguridad Social España – RD, las Oficinas de Comisiones Medicas y los buzones de sugerencias y quejas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019, 2020 y 2021. • Informe de Gestión Oficinas CMNR • Informes Buzón sugerencias 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene el índice de transparencia medido y evaluado por la DIGEIG por encima de 90% todos los meses, lo que evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal WEB.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de transparencia • Portal WEB - Transparencia <p>El resultado presentado de las Encuestas de Satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios ofrecidos por el CNSS, nos evidencia la confianza que los ciudadanos tienen en la institución, así como el manejo de sus casos, los cuales se tratan con total confianza y discrecionalidad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción Usuarios CMNR 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción Oficina del Convenio RD-España • Buzones de Sugerencias 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Buena evaluación de las informaciones de la página web, por otras instituciones, como la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la encuesta de satisfacción.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la Encuesta • Certificación de la DIGEIG <p>La instalación del Consejo Nacional de Seguridad Social, así como las oficinas regionales y nacionales cuentan con toda la accesibilidad necesaria para los usuarios, nuestros espacios físicos están diseñados y adaptados para recibir ciudadanos con necesidades especiales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas De satisfacción usuarios. • Fotos de las Instalaciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Calidad de los servicios y productos ofrecidos por el CNSS queda evidenciado en nuestras encuestas de satisfacción y en la evaluación mensual que nos realiza la DIGEIG en la cual evalúan el cumplimiento de estándares de calidad en cuanto a la publicación y presentación de las informaciones del portal WEB.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción usuarios. • Índice transparencia • Evaluación Portal transparencia DIGEIG 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios ofrecidos en el CNSS son accesibles a todo público no obstante en el caso de las Oficinas de las Comisiones Medicas Naciones y Regionales las cuales se encargan de evaluar el grado de discapacidad de los afiliados para optar por una pensión de discapacidad, estas necesidades específicas de los clientes los cuales tienen condiciones de salud variadas nos permiten adecuar los servicios que ofrecemos, brindado igualdad de oportunidades en el acceso a los mismos.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Oficinas CMNR 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se automatizó el proceso de solicitud de evaluación del grado de discapacidad a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN).</p> <p>Hemos implementado un proceso interno de escáner y envió por correo de todas las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El tiempo de espera en los servicios que ofrece el Convenio con España máximo es de 20 minutos.</p> <p>En cuanto a los servicios que ofrece la OAI y las CMNyR están debidamente establecidos en las normativas que lo regulan y cumplimos fielmente con estos plazos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta usuarios OAI <p>Las Quejas y Sugerencias Recibidas se procesan dentro de los plazos establecidos en las normativas vigentes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Usuarios OAI • Informe de Gestión OAI • Índice de Satisfacción Ciudadana <p>Los resultados obtenidos por el Consejo Nacional de Seguridad Social, en los diferentes indicadores de gestión por los cuales somos evaluados evidencian que la institución cumple en un 90% con los estándares de calidad y los compromisos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores SIGOB Informe Seguimiento indicadores SIGOB 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, tiene una dispensa de la carta compromiso, ya que los servicios ofrecidos son intermedios.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta dispensa MAP 	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con varios canales de información, tales como: Presenciales, telefónicos y correos electrónicos, portal Web, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube). Además, a través de Informes. Publicaciones, entrevistas, Memorias Anuales, Boletines, Foros, Portal institucional. Servicios oficinas OAI, Convenio RD-España y los que se dan a través de las CMNyR.</p> <p>Medimos su eficacia a través de las encuestas de satisfacción, así como las evidencias en boletines de otras instituciones que utilizan las informaciones que publicamos como base.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, sección Transparencia, resoluciones y reglamentos • Redes Sociales • Revistas • Boletines • Memoria 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones están fundamentadas en resoluciones y normativas del CNSS y, además, en las disposiciones legales vigentes sobre la materia, las cuales están disponibles en la página web del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, sección Transparencia, resoluciones y reglamentos • Revistas • Boletines • Memoria 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, publica en el portal Web- transparencia los objetivos institucionales, así como los resultados obtenidos mensual, semestral y anualmente.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferentes áreas Portal WEB - Informes de seguimiento POA - Monitoreo POA 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Los Datos producidos por la institución están disponibles en el portal Transparencia de la página Web del CNSS, según los estándares de la DIGEIG. De igual forma la atención suministrada por la OAI se realiza acorde a los estándares establecidos en la ley 200-04.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice Portal Transparencia 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boletines y publicaciones en general. - Informes - Cumplimiento Ley 200-04 <p>Las oficinas administrativas de la Gerencia General del CNSS, laboran en horario de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes. La atención a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, se realiza de manera telefónica de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 4:00 p.m., y de manera presencial de lunes a miércoles en horario de 8:30 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación horarios servicios página web <p>El tiempo de espera en los servicios que ofrece el Convenio con España máximo es de 20 minutos. NO obstante, con las restricciones por el COVID – 19, los tiempos de espera se han reducido significativamente ya que las visitas se realizan previa cita telefónica.</p> <p>En cuanto a los servicios que ofrece la OAI y las CMNyR están debidamente establecidos en las normativas que lo regulan y cumplimos fielmente con estos plazos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta usuarios OAI <p>El tiempo de espera en la prestación del servicio dependerá de la complejidad del caso a tratar en la Oficina del Convenio con España tenemos un tiempo de servicio de 15 a 20 minutos. En cuanto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>a los servicios Ofrecidos en Comisiones Medicas el tiempo de servicio a los usuarios se estima entre 45 minutos – 1 hora por la complejidad del proceso.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión Oficina Convenios Internacionales • Informe Gestión CMNR • Encuesta de Satisfacción Usuarios. <p>Los servicios que ofrece el CNSS son totalmente gratuitos, los mismos se ofrecen vía portal web y presencial. Excepto la venta de libros la cual tiene un costo mínimo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen Servicios Portal web <p>La información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios que ofrecemos, está disponible en la Página web.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen Servicios Portal web 	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, toma en consideración las sugerencias/necesidades de los grupos de interés al momento de diseñar los procesos de prestación de los servicios. Como se evidencia en el Proceso de Evaluación, Calificación y Dictamen del grado de discapacidad para el cual el proceso de solicitud, tramitación y notificación del mismo se realizó en conjunto con todos los involucrados en el proceso dígame: instituciones públicas, privadas y mixtas, así como instituciones de la Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Administrativo CMNR • Listado de Participantes, reuniones de trabajo. <p>Durante el 2021 no se han recibido quejas, reclamaciones o sugerencias.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Comité de Ética. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En las Oficinas de las Comisiones Médicas Nacional o Regionales se ha implementado un proceso automatizado para la evaluación, calificación y dictamen del grado de discapacidad el cual es usado al 100% por los médicos comisionados, así como el personal auxiliar de las oficinas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Beneficios • Estadísticas Sistema 	<p>Aun no se han implementación de indicadores enfocados a género o diversidad</p> <p>Aun no se ha realizado revisión periódica con grupos de interés sobre mejoras a los procesos.</p>

4.Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los ciudadanos clientes la institución lo involucra en los procesos de trabajo y planes de mejoras a través del convenio Seguridad Social España – RD y los buzones de sugerencias y quejas. Así como los reportes electrónicos en cuanto a situaciones que se presentan en el desarrollo de los servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019 y 2020. • Informes Buzón sugerencias • Correos de las entidades receptoras e instituciones del Sistema sobre observaciones al proceso de Evaluación, calificación y dictamen del grado de discapacidad. <p>El CNSS cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), página web y varios Comités que ayudan a la toma de decisiones. Además, se cuenta con procedimientos y normativas específicas en cada ámbito de actuación.</p> <p>Los resultados obtenidos por la institución en materia de transparencia e innovación la han hecho merecedora de alcanzar una calificación promedio a Junio del 2021 de 92%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Sub-portal Transparencia DIGEIG • Certificación NORTIC • Imagen SISMAP junio 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y de las Oficinas de las Comisiones Medicas Nacional y Regionales a través de la encuesta de satisfacción. Los resultados de la última medición realizada demuestran la alta satisfacción en la calidad de estos servicios</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción usuarios convenios España • Encuesta Satisfacción usuarios Comisiones Médicas <p>La institución se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Organizamos talleres y dinámicas grupales en procura de empoderar a nuestros colaboradores con la misión, visión y valores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de las sesiones de elaboración Plan Estratégico • Lista de participantes Sesiones de trabajo POA 2021 • Fotos <p>La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. De igual forma se realizan reuniones de trabajo cada dos años o cuando sea necesario con las áreas para actualización de los Manuales de Políticas y procedimientos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional • Comité de Calidad • Comité de Ética • Comité CAM Web • Reuniones de Directores • Minutas /asistencia reuniones para actualización de manuales <p>El personal del CNSS tiene pleno conocimiento del comportamiento y compromiso ético, ya que promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional, código del servidor público, código de ética de proveedores y los valores institucionales.</p> <p>Los resultados de la percepción de los colaboradores hacia la institución, arrojan que perciben el CNSS como una institución austera y comprometida con el combate a la corrupción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>habiendo alcanzado en este factor una muy alta valoración en la encuesta de clima organizacional 2021, lo que indica que la institución tiene una gestión éticamente responsable y que existen procedimientos claros y precisos para una gestión transparente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 • Charla Dirección General de Ética Gubernamental; • Charla Ley 41-08 de Función Pública; • Informes Comité de Ética Institucional; • Código de Ética del CNSS • Formulario Constancia Conocimiento Código de Ética CNSS <p>El CNSS cuenta con mecanismos de consulta y dialogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias, encuestas, reuniones de staff, y correos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencia • Encuesta • Campaña uso de Buzón • Reuniones de staff • Correos <p>La institución cuenta con un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>preservación del medio ambiente y la participación en actividades culturales y sociales en beneficio de los integrantes de la entidad y de la sociedad en su conjunto. Este Plan cuenta con un cronograma de trabajo, en base a este se ha ejecutado diversas actividades de impacto.</p> <p>Durante todo el 2020-2021 se realizaron actividades de concientización y prevención del COVID-19, así como jornadas de detección de la enfermedad. Así como otras actividades relacionadas con la salud y apoyo a los más necesitados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo informativos • Avisos Informativos y preventivos sobre el COVID-19 • Fotos de diferentes campañas del Comité de Responsabilidad Social • Charla sobre Donación de Sangre 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El Consejo Nacional de la Seguridad Social se mantiene adaptándose a los cambios constantes de las diferentes instituciones que rigen la gestión pública. Cumpliendo con todas las normas y lineamientos implementados.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores SIGOB 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La Máxima autoridad, así como las Direcciones, dirigen, organizan y asignan recursos, transmitiendo de manera clara los objetivos, traduciéndose en los resultados alcanzados en el POA a nivel general, que alcanzo 97.3% al cierre del año 2020.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual costeadado 2020 • Matriz de seguimiento al POA 2020 • Informes Seguimiento semestral POA 2020,2021 • Correos de seguimiento para actualización POA • Memoria Institucional 2020 <p>:</p> <p>El diseño y la gestión de los manuales de políticas y procedimientos, así como de sus instrumentos para la implementación son percibidos por nuestros colaboradores como herramientas idóneas para el desarrollo de sus funciones. Esto queda evidenciado en el nivel de involucramiento tanto de los supervisores y los supervisados en la elaboración y actualización de los mismos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 • Listado Socialización <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Manual de Organización y Funciones y un Manual de Cargos, los cuales están homologados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>estos documentos se encuentran claramente definidas las tareas de cada puesto de trabajo.</p> <p>De igual forma, cuenta con un sistema de evaluación del desempeño laboral a través de acuerdos de desempeño, los cuales son firmados anualmente y revisados semestralmente. Los colaboradores participan con sus supervisores en la elaboración de estos acuerdos y lo valoran como un instrumento objetivo y que les permite expresar su acuerdo o desacuerdo con el resultado del mismo.</p> <p>En la Encuesta de clima Organizacional correspondiente al 2021, obtuvimos excelentes resultados en el Enfoque a Resultados y Objetividad, lo que evidencia que la buena distribución de las tareas y el sistema de Evaluación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual; • Evaluaciones del Desempeño 2020 • Informe Encuesta de Clima Organizacional2021 • Informe final Acuerdos de Desempeño 2020 <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, prepara anualmente un Plan de Capacitación Institucional, en base a las informaciones recolectadas en las evaluaciones de desempeño anual así como a través de los formularios de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe detección de necesidades de Capacitación 2020. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene una comunicación interna efectiva utilizando los correos institucionales, Grupo Institucional de WhatsApp, así como los murales informativos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Institucionales • Grupo WhatsApp • Murales informativos <p>El Manual de Inducción del CNSS, actualizado en el 2018, incluye un renglón para el reconocimiento individual y de equipo, entre los cuales tenemos: Bono de Desempeño, Bono por antigüedad, Medalla al Mérito.</p> <p>Durante el 2020 se reconocieron 2 colaboradores por su desempeño y compromiso institucional.</p> <p>La percepción de nuestros colaboradores sobre la premiación y reconocimiento con que el equipo es reconocido es muy buena.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Clima Organizacional 2021 • Normativa sobre incentivos por Desempeño Laboral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción y Plan de Compensación y beneficios • Copia Reconocimientos • Fotos actividad de Reconocimiento <p>Hemos asumido una cultura de calidad a lo interno de la organización, la cual facilita la participación de todos los colaboradores en los procesos de mejora.</p> <p>La institución se ha mantenido innovando y realizando mejoras a los diferentes procesos con la participación activa de todas las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista participación y Fotos reuniones de Trabajo CAF • Actualización de Manuales de Políticas y Procedimientos • Automatización de Procesos SIGEBEN 	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Los manuales de organización y funciones establecen claramente las responsabilidades de cada área, reduciendo el impacto de los conflictos que se presenten en las relaciones laborales. Las relaciones interdepartamentales son fortalecidas a través de la colaboración y el trabajo en equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional en el factor de “Identidad organizacional y valores” obtuvimos un 96.44 %, lo que refleja que nuestros colaboradores tienen sentido de pertenencia y se identifica completamente con los valores institucionales</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Encuesta de Clima Organizacional Clima Laboral 2021 • Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 • <p>Contribuimos con la conciliación de la vida laboral con la institucional, a través del otorgamiento de los permisos y licencias que contempla la Ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para Lactancia • Permisos Atender Familiares enfermos • Permisos para Docencia • Permisos asistir a Clases • Permisos para asuntos importantes • Tardes Libres <p>La igualdad de oportunidades ha sido identificada como una meta en nuestra organización. En el año 2018 fue aprobado el Programa Igualdad de Oportunidades del CNSS, el cual ha sido concebido con el objetivo de brindar acceso a la institución a cualquier persona, sin discriminación por religión, sexo, condición social, etc.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	<p>Aun no se ha revisado y actualizado el Programa de Igualdad de Oportunidades</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios a todo el personal en igualdad de condiciones. • Promociones y ascensos internos • Pago de cursos • Ayuda económica por enfermedades catastróficas. • Pago de Parques para todos los empleados sin discriminar categoría. • Subsidio Escolar • Subsidio de Almuerzo • Pago de suplencias <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, está ubicado geográficamente en una vía de fácil acceso para los empleados y ciudadanos/clientes. El edificio está debidamente climatizado, tiene ascensores, escaleras de emergencias, mobiliarios y equipos adecuados, salones con medios audiovisuales y computadores para el puesto de trabajo que lo requiera.</p> <p>El personal tiene la percepción de que las condiciones ambientales de trabajo son las adecuadas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos espacios • Encuesta Clima Organizacional 	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2021 <p>La institución realiza actividades de motivación como son las fiestas de fin de año, día de las madres, día de la amistad, otorgamiento tarde libre de cumpleaños. Promueve el empoderamiento de sus colaboradores con acciones sociales a través de la puesta en marcha del Programa de Responsabilidad Social del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades Responsabilidad Social • Actividades Semana Seguridad Social • Actividades para todos los colaboradores • Actividad de integración del Personal <p>La institución favorece el acceso a la formación y capacitación a través de diferentes instituciones estatales y privadas, dando oportunidad a todos de desarrollar sus competencias en relación a los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Ejecutado 2020 • Plan Capacitación 2020 y 2021 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con mecanismo que establece claramente, el procedimiento de absentismo, rotación y de permisos, licencias por enfermedades, conforme lo establece el reglamento 523-09 de Relaciones laborales de Función Pública;</p> <p>La Dirección de RRHH, diariamente lleva control de la asistencia y puntualidad y envía reporte mensual a los supervisores. Dicho informe se toma en cuenta para el proceso de evaluación, dependiendo de la cantidad de ausencia o tardanzas en un semestre. Se cuenta con estadísticas individuales para aplicar las sanciones cuando hubiere infracción.</p> <p>Durante el 2020 y el primer semestre 2021 debido a la Pandemia del Covid-19, en el país, se desarrolló un mecanismo de trabajo a distancia y semi presencial, lo que nos ha dificultado el registro diario de las asistencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de registro de asistencia;• Planilla Vacaciones,• Índice de Absentismo 2019, 2020	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice Rotación 2019, 2020 • Foto Biométrico • Formulario Evaluación desempeño <p>La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora. Por lo cual cada área realiza reuniones de trabajo en las cuales se programan las actividades y aspectos a mejorar a nivel de las áreas e institucional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista participantes reuniones POA • Memoria Institucional • Resultados Encuesta Clima Organizacional • Correos Colectivos • Reportes de Buzón sugerencias. 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Al momento, en la institución no se ha reportado conflictos intereses, a través del Oficial de ética ni en los buzones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzón Sugerencias • Informes Comité de Ética 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La institución cuenta con un Programa de responsabilidad Social, que contempla un acápite de participación voluntaria de los colaboradores en actividades de RS. En este 2020 se realizamos la actividad de aportes voluntarios “Juntos Podemos” para la Fundación Nuestra Señora del Carmen.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín Interno • Invitación Participación voluntaria. • Fotos <p>La institución mide la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes mediante encuestas, donde refleja que la formación brindada a nuestros colaboradores en la gestión de atención al ciudadano es satisfactoria, tal como lo demuestran los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios que se ofrecen a través del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Convenio Internacional • Encuesta OAI • Reporte Buzón de Sugerencia 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un sistema de evaluación de desempeño individual el cual mide el compromiso del colaborador con la institución, el régimen ético y disciplinario, así como su productividad a través de los acuerdos de desempeño, en la evaluación aplicada en el 2020, el porcentaje promedio de los resultados estuvo por encima del 90%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación de Desempeño. • Evaluaciones de Acuerdos de Desempeño. <p>Los colaboradores del CNSS perciben un alto nivel de acceso al uso de la tecnología tal como lo demuestran los resultados de la encuesta de clima laboral aplica recientemente en la institución, donde este renglón alcanzo un 82%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta Clima Organizacional • Inventario activo fijo TIC • Programas TIC • Capacitaciones <p>La institución cuenta con un plan de capacitación, el cual es actualizado anualmente en función de las necesidades detectadas, durante el período enero-junio 2021, se han realizado 4 actividades de capacitación en las cuales han participado un total de 80 colaboradores, dando cumplimiento a lo planificado.</p> <p>Es importante destacar que estas actividades fueron desarrolladas con una inversión mínima de presupuesto ya que la mayoría fueron ejecutadas con el apoyo de las instituciones gubernamentales que trabajan este tema, INAP, CAGEFI, INFOTEP y MAP.</p> <p>El personal participa de manera activa y alta asistencia a las formaciones cuando son convocados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2021 • POA Comisión Ética • Plan RS • Lista de Participación • Pagos de Cursos, Becas • Informe resultados de Capacitación 2020 <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social evalúa anualmente el desempeño individual de sus colaboradores, reconociendo el desempeño y compromiso institucional de sus colaboradores, de igual manera reconoce el trabajo en equipo para el logro de las metas y objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos empleados 2020. • Reconocimiento Equipo Semana de la Seguridad Social 2021 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social ha venido dando pasos concretos para instaurar una cultura de Responsabilidad Social en la institución. Para tales fines, desarrolló e implementó un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la preservación del medio ambiente y la participación en actividades culturales y sociales en beneficio de los integrantes de la entidad y de la sociedad en su conjunto. La RS es un elemento transversal en el plan estratégico de la entidad.</p>	
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Este programa cuenta con un Plan de trabajo que abarca las cuatro líneas de acción y tres instrumentos de seguimiento. Durante el 2020, se realizaron acciones formativas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad del covid-19, así como jornadas de detención de casos positivos, para evitar la transmisión de la enfermedad.</p>	
	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista y foto toma de muestra de covid-19 • Campaña donación Sangre. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>A través del programa de manejo de residuos sólidos que hemos implementado, la Gerencia General del CNSS ha realizado acciones tendentes a promover el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, los aspectos trabajados son los siguientes:</p> <p>Formación al personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento a través de la difusión 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materiales y equipos • Elaboración de normativa • <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos adquisición materiales <p>Se facilitaron las instalaciones del CNSS, para la toma de muestra que permitían detectar la presencia del covid-19, a los colaboradores de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa a los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA),</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos jornadas de Vacunación <p>En el 2020 el CNSS, emitió varias resoluciones donde aprobó la cobertura médica a trabajadores suspendidos, mediante lo cual miles de trabajadores que se quedaron sin empleo recibieron cobertura médica</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones del CNSS, cobertura de empleados Desplazados. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene el índice de transparencia medido y evaluado por la DIGEIG por encima de 90% todos los meses, lo que evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de transparencia • Portal WEB - Transparencia <p>El CNSS, cuenta con un Programa de manejo de residuos sólidos, mediante el cual clasifica los desechos reciclables. De igual forma en la compra de material gastable se compran vasos, platos, etc. reciclables. De igual forma para el servicio de alimentos de los empleados se exige el uso de empaques desechables.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos material gastable reciclable. • Fotos de empaques de alimentos. <p>A través de la encuesta de satisfacción a los usuarios el Consejo Nacional de Seguridad Social, mide el nivel de aceptación de la institución, la accesibilidad y transparencia de las informaciones, así como el comportamiento de los colaboradores en la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Usuarios Convenio RD-España. • Encuesta OAI 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Comisiones Medicas Nacional y Regionales 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de su comité de Responsabilidad Social y en conjunto con la Dirección administrativa ha implementado medidas para la preservación de los Recursos Naturales con diferentes programas entre los que podemos mencionar: el manejo de Residuos sólidos (reciclaje de desperdicios) cambios de luminarias, reducción del usos de papel con los controles de impresión de documentos, en cuanto a los proveedores tratamos de que los productos que adquirimos sean amigables al medio ambiente, como son los desechables, etc.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programas de Manejo Residuos Solidos Publicaciones sobre reciclaje Fotos de productos desechables reciclables. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social es tripartito (laboral, empleador, gobierno) y está integrado por sectores que representan diferentes gremios, grupos o comunidades del país, por lo cual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>se mantienen las relaciones con todos los grupos representados en el.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del CNSS <p>Durante el 2020-2021 hemos implementado políticas y estrategias de comunicación, que permiten divulgar y comunicar el accionar del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), con la finalidad de aportar con los objetivos de la entidad. Utilizando los medios de comunicación masivos y los institucionales.</p> <p>La comunicación estratégica, para el CNSS es un componente trascendental a la hora de alcanzar el éxito en la entidad y crear valor en la organización. La meta fue aprovechar los recursos comunicativos, internos y externos de la organización, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos. Se enviaron una serie de notas de prensa, las cuales fueron comentadas en los medios impresos, digitales y electrónicos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Redes Sociales • Publicaciones medios de comunicación. • Informe de Prensa 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>La Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad social, como institución socialmente responsable y comprometida con la igualdad de oportunidades, la justicia social, el bienestar social, la inclusión y equidad y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos, ha creado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa De Igualdad de Oportunidades. 	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de</p>	<p>El comité de Responsabilidad Social del CNSS, dentro de su programa anual, realiza actividades de Filantropía las cuales son respaldadas al 100% por ciento por el personal de la institución, logrando sobrepasar la expectativa a lograr en cada actividad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Campaña de Responsabilidad Social. <p>CNSS participó en XLI asamblea ordinaria del consejo de instituciones de Seguridad social de Centro América y República Dominicana</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>(CISSCAD), celebrada de manera virtual los días 5 y 6 de noviembre del 2020.</p> <p>COMITÉ PERMANENTE, COMISIÓN ECONÓMICA Y CONGRESO DE LA ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL (OISS) Del 25 al 27 de noviembre del 2020 el gerente general del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Félix Aracena Vargas, participó por vía virtual en las reuniones del Comité Permanente y la Comisión Económica de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).</p> <p>CNSS se une a actividades por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad</p> <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) se unió a las actividades que realiza el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para sensibilizar sobre la aceptación de que la discapacidad forma parte de la condición humana e invita a romper las barreras que limita su inclusión en la sociedad.</p> <p>En el marco de la celebración de la semana de las personas con discapacidad, el personal del CNSS participó en el encuentro virtual “Principios de inclusión: interacción y entorno de las personas con discapacidad. Este año el tema designado por la ONU para el 3 de diciembre, Día Nacional e Internacional de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Personas con Discapacidad, es "Participación y el liderazgo de las personas con discapacidad: Agenda de Desarrollo 2030".</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades • Publicaciones actividades <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección Administrativa y el comité de Seguridad y Salud en el trabajo, realizan programas de capacitación y charlas a los empleados para la prevención y cuidado de la salud en el trabajo.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades de capacitación virtuales y presenciales <p>El Comité de Responsabilidad Social realiza evaluaciones de las diferentes campañas realizadas, de igual modo la Dirección Administrativa evalúa los resultados de las medidas implementadas para la reducción y manejo de los residuos sólidos, así como la política de reducción del consumo energético.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Comité de Responsabilidad Social • Informe de la Dirección Administrativa 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Durante el periodo enero-diciembre 2020 el CNSS emitió noventa y seis 96 resoluciones, encaminadas a dar cumplimiento a la ley 87-01 y el fortalecimiento del SDSS. El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) realizó veintiséis (26) sesiones ordinarias durante el año 2020.</p> <p>Se realizaron 1,028 atenciones a usuarios del convenio de la seguridad social</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación Reuniones CNSS • Relación resoluciones emitidas • Fotos sesiones CNSS • Relación de beneficiarios atendidos <p>En el período enero-diciembre de 2020, la Oficina de Acceso a la Información Pública del CNSS recibió disienta (200) solicitudes de información. El 100 %</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>recibió respuesta entre cero y quince días laborables.</p> <p>Por consiguiente, el CNSS continúa atendiendo el total de las solicitudes antes del vencimiento de los plazos establecidos por la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación, consolidando un excelente record al respecto.</p> <p>La Gerencia General del CNSS vela porque todas las disposiciones que se emanan del consejo, así como aquellas que contribuyen a promover el SDSS sean informadas a la ciudadanía por los diferentes medios físicos y digitales: página web, redes sociales, prensa escrita, publicaciones.</p> <p>De igual forma las gestiones de la oficina del Convenio en Seguridad Social con España, logro alcanzar resultados excelentes durante el año con un porcentaje de satisfacción por parte de los afiliados de un 100%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web CNSS. • Estadísticas OAI • Estadísticas Oficina de Enlace Convenio <p>La Institución procura cumplir los acuerdos con las autoridades representada a través de los diferentes ministerios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos Bienes y Servicios 	<p>No se ha medido el resultado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos Comisionados Médicos • Acuerdo INFOTEP <p>Las recomendaciones recibidas a través de los informes de auditoría están enfocadas más que señalar irregularidades a identificar oportunidades de mejora.</p> <p>En el reciente informe de auditoría del periodo 2016-2017, remitido por la cámara de cuentas el punto relevante se refirió a la recomendación de reevaluar el terreno y edificio que aloja la torre de la Seguridad Social y realizar los registros de avalúo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría Cámara de cuentas • Informe de auditoría Contraloría del CNSS 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La automatización del Proceso de Evaluación del Grado de Discapacidad en la Comisiones Medicas a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN), a eficientizado el servicio a los afiliados registrando durante el semestre enero –junio 2021 un total de 1,416 solicitudes de las cuales fueron procesadas y dictaminadas 904 expedientes, lo cual representa el 64% de los expedientes recibidos el 34% restante corresponden a solicitudes en tratamiento activo, pendientes de completar exámenes médicos o en proceso de apelación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print screem automatización SIGEBEN • Estadísticas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El CNSS ha implementado las Reformas correspondientes según el tipo de institución entre las cuales podemos mencionar: SIGEF, Sistema de Tesorería con CUT, el Sistema Nacional de Control Interno.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print Scream Pantallas SIGEF • Sistema de Nominas • Sistema de Presupuesto 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La eficiencia en la gestión de los recursos humanos de la organización, se ve reflejada en los altos índices alcanzados en el Sistema de Monitoreo de la Administración Públicas (SISMAP) al 30 de junio 2021, con un nivel de cumplimiento de 90.10%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución POA 2020. • SISMAP 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se automatizó el proceso de solicitud de evaluación del grado de discapacidad a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN). Hemos implementado un proceso interno de escáner y envió por correo de todas las correspondencias, para evitar la utilización de fotocopia como archivo paralelo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo SIGEBEN • Pantallazo Sistema interno de Correspondencias. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>A través de las Comisiones Medicas Nacional y Regionales realizamos un Benchmarking con el archivo general de la Nación, lo que permitió mejorar significativamente la organización en los archivos y expedientes médicos.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Archivo de Gestión CMNR 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Hemos formalizado el establecimiento la firma de los acuerdos de desempeño con nuestros colaboradores. Con esta iniciativa esperamos contribuir a fortalecer la objetividad en el proceso y el logro de los objetivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hemos formalizado la firma de acuerdos de cumplimiento del código ético. • Firma de constancia de conocimiento y cumplimiento de las normas institucionales. <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño por resultados • Constancia de inducción • Constancia de cumplimiento del código ético <p>Hemos asumido las políticas trazadas por el gobierno central en materia del uso de tecnología de la información y comunicación, se ha incrementado el uso de los medios digitales para gestionar la organización con el objetivo de reducir el consumo de papel y disminuir la burocracia administrativa.</p> <p>El CNSS, adquirió un sistema de gestión documental y reducción de papel -LASERFICHE-</p> <p>Se implementó un sistema llamado PROCESSMAKER, que permite esquematizar procesos operativos, que están descritos en los manuales de cada área para realizar automatización.</p> <p>El portal transaccional para la compra y contrataciones de bienes y servicios, facilita el trabajo en forma conjunta con nuestros proveedores ya que todos los procesos son publicados y ellos pueden disponer de ella de manera inmediata.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Portal transaccional de Compras • Matriz de correspondencia y libro record 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Print Screen de cada sistema <p>Las recomendaciones recibidas a través de los informes de auditoría están enfocadas más que señalar irregularidades a identificar oportunidades de mejora.</p> <p>En el reciente informe de auditoría del periodo 2016-2017, remitido por la cámara de cuentas el punto relevante se refirió a la recomendación de reevaluar el terreo y edificio que aloja la torre de la Seguridad Social y realizar los registros de avalúo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría Cámara de cuentas • Informe de auditoría Contraloría del CNSS <p>El Consejo Nacional Seguridad Social, ha recibido certificaciones OPTIC y durante el 2020 y obtuvimos el reconocimiento de 100% en transparencia. El CNSS fue reconocido durante la semana de la Seguridad Social por organismos internacionales como la OIT, el CIESS y CISS, por la labor que se realiza para el desarrollo el Sistema Dominicano de seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones OPTIC • Certificaciones 100% transparencia 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Firma acuerdo Institucional. • Audiovisuales 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El presupuesto del CNSS es administrado con austeridad y transparencia y alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por la situación de pandemia que limito la realización de tareas programadas, logrando una ejecución de 40% para el 2020.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Ejecución Presupuestaria SIGEF 2020 <p>La institución cumple con los procesos de compras y contrataciones públicas bajo el estricto cumplimiento de la Ley 340-06 a fin de garantizar la eficiencia de costos, se mantiene control de sobre los gastos realizando el proceso de comparación de precio, buscando abaratar los costos. De igual forma, nos manejamos mediante el SIGEF y la rendición de ejecución presupuestaria a la comisión de presupuesto del CNSS</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Estados Financieros • Reporte de Compra menores • Reporte de comparaciones de precios • Concursos de licitaciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.