



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:

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD SEGURO MEDICO PARA MAESTROS

FECHA:

30/07/2021

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)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) 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>Contamos con misión y visión, en la cual se implicaron los líderes para su formulación, la cual fue aprobada por medio de resolución del Consejo de Directores, divulgada mediante circular el 19 día de diciembre 2017 y colocadas placas en los diferentes establecimientos de la ARS SEMMA.</p> <p>Actualmente estamos culminando el proceso de aprobación del nuevo marco estratégico institucional que implica una nueva misión, visión, valores y promesa de valor en cuya formulación se contó con la participación de una representación por departamentos y los principales grupos de interés y fue realizada con el acompañamiento del INFOTEP y utilizando los lineamientos del MEPyD.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Resolución de aprobación del consejo de directores.2. Circular de divulgación3. Solicitud de acompañamiento del INFOTEP	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>4. Entrevistas realizadas a los empleados y a los grupos de interés para la formulación del nuevo marco estratégico institucional</p> <p>5. Correos electrónicos de la analista asignada por el MEPyD.</p> <p>6. Documento de propuesta por parte del comité de Planificación del nuevo marco estratégico.</p> <p>Contamos con misión y visión, en la cual se implicaron los líderes para su formulación, la cual fue aprobada por medio de resolución del Consejo de Directores, divulgada mediante circular el 19 día de diciembre 2017 y colocadas placas en los diferentes establecimientos de la ARS SEMMA. Actualmente estamos culminando el proceso de aprobación del nuevo marco estratégico institucional que implica una nueva misión, visión, valores y promesa de valor en cuya formulación se contó con la participación de una representación de cada departamento, de los principales grupos de interés y fue realizada con el acompañamiento del INFOTEP y utilizando los lineamientos del MEPyD.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Resolución de aprobación del consejo de directores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la 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>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Circular de divulgación, solicitud de acompañamiento del INFOTEP. 3. Entrevistas realizadas a los empleados y a los grupos de interés para la formulación del nuevo marco estratégico institucional. 4. Correos electrónicos de la analista asignada por el MEPyD. 5. Documento de propuesta por parte del comité de Planificación del nuevo marco estratégico. <p>Con el acompañamiento de MEPYD y de INFOTEP hemos verificado que la misión, visión, valores institucionales están alineados a las estrategias nacionales ya que todos los servicios se hacen en base a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los lineamientos de la SISALRIL, CNSS, además de existir acuerdos con MINERD y Hacienda.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud y correos de acompañamientos del INFOTEP y del MEPYD. <p>Se asegura la comunicación a través de la publicación de la misión, visión y valores a través de placas colocadas en diferentes lugares de la Institución y a través del portal web. Se cuenta con objetivos estratégicos</p>	<p>No se ha realizado socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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 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>están siendo actualizados que están en una fase final para gestionar su aprobación. El nuevo marco estratégico institucional será socializado, colocado en placas ubicadas en lugares visibles de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Placas colocadas en la institución, resolución donde se aprueba misión, visión y valores <p>Con el acompañamiento de MEPYD y de INFOTEP hemos verificado que la misión, visión, valores institucionales aseguren el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisándola periódicamente tomando en cuenta factores tecnológico, político y sociales como por ejemplo el estado de emergencia producto de la pandemia covid-19.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de aprobación del consejo de directores, circular de divulgación. 2. Solicitud de acompañamiento del INFOTEP. 3. Entrevistas realizadas a los empleados y a los grupos de interés para la formulación del nuevo marco estratégico institucional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Correos electrónicos de la analista asignada por el MEPyD. 5. Documento de propuesta por parte del comité de Planificación del nuevo marco estratégico. 6. Análisis VICA y PESTEL realizado por el comité de planificación estratégica. <p>La institución posee instrumentos y procedimientos para prevenir este tipo de situaciones. Nos apoyamos de la ley. No 3040-06 sobre compras y contrataciones con modificaciones de la ley No. 449-06 y su reglamento de aplicación No. 543-12. Se envían capsulas informativas a todo el personal de como identificar y enfrentar comportamientos no éticos. Aunque contamos con canales habilitados para la recepción y encausamiento de denuncias, en estos momentos estamos habilitando los buzones de denuncias, otro mecanismo que vendría a reforzar aún más sobre el tema.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Ética Institucional 2. Comité de ética institucional 3. Jornadas de inducción que Imparte Recursos Humanos sobre el tema. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los</p>	<p>Los líderes de la organización refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de ética. 2. Procedimiento de quejas y sugerencias para usuarios internos. 	

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>I) 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>El departamento de planificación y desarrollo tiene a su cargo la preparación de propuestas de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos para optimizar la gestión de la institución.</p> <p>Con la aprobación del nuevo PEI debe realizarse una revisión de la estructura organizacional y de los procesos para adecuarlos a las nuevas estrategias.</p> <p>Están identificadas los cambios necesarios que se deben realizar y se han elaborado diferentes propuestas que han quedado plasmadas en los diferentes planes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA. 2. PEI 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y 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>3. Organigrama Institucional</p> <p>Contamos con indicadores de planes operativos para todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI 2. POA 	
<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>Contamos con indicadores de planes operativos para todos los niveles de la organización, en la formulación del nuevo plan estrategico fueron entrevistados grupos de interés para el levantamiento de sus expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI 2. POA <p>Contamos con un sistema de gestión de riesgos que da seguimiento a los planes de mitigación y que se encuentran vinculado al sistema de gestión de control interno (a través de las NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de gestión de Riesgos. 2. Manual de gestión de Riesgos. 	

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>3. Plan de mitigación de Riesgos y conformación de comité de riesgos y NOBACI</p> <p>Contamos con la aplicación del modelo CAF.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Autodiagnóstico CAF 2020.</p> <p>ARS SEMMA asegura la comunicación de forma efectiva al brindarle a sus públicos información oportuna, pertinente y dirigida. Utilizamos todas nuestras plataformas comunicacionales disponibles, clasificando la información, misma que va alineada a la imagen e identidad de la institución.</p> <p>Consciente de que debemos fortalecer conexiones entre los departamentos con relación directa al Depto. de Comunicaciones, lo que repercutirá en la eficacia del trabajo y en la mejora del clima laboral (en sentido general) de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal web. 2. Facebook, Instagram, Twitter. 3. Correo institucional. 4. Murales Informativos. 5. Prensa Impresa/Digital, Televisión, Radio. 	<p>No se evidencia un sistema de gestión de calidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la 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>Se generan las condiciones dotando al personal del espacio físico y los recursos necesarios; adicionalmente capacitamos al personal en gestión de proyectos y trabajo en equipo según los perfiles de los puestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación del Personal <p>La comunicación institucional interna y externa de ARS SEMMA se distribuye a través de sus canales de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Correo institucional, Prensa Impresa/Digital. 	

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>Actualmente se promueve la innovación y la cultura de mejora continua, mediante reuniones, encuestas y correos electrónicos en la toma de decisiones.</p> <p>Es necesario documentar y sistematizar este proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas de clima laboral. 2. Correos. 	

<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>3. Listado de participación.</p> <p>Actualmente se le da la participación mediante reuniones, encuestas y correos electrónicos en la toma de decisiones.</p> <p>Debemos comunicar más a fondo los efectos esperados de las medidas tomadas a todos los empleados y a los grupos de interés</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas de clima laboral. 2. Correos masivos. 3. Listado de participación. 	
--	--	--

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>Los líderes de la organización actúan en consonancia con los valores establecidos, generando planes y equipos de trabajo para lograr la mejora continua de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de Riesgos 2. Comité NOBACI 3. Plan de mitigación de Riesgos 4. Plan Estratégico Institucional 2018-2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los líderes de la organización impulsan una cultura de respeto y liderazgo, basado en la confianza mutua, mediante la aplicación y capacitación sobre la ética e integridad en el Estado.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de ética 2. Procedimiento de quejas y sugerencias para usuarios internos. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se les informó a los colaboradores que estamos trabajando en la elaboración de la Carta de Compromiso Ciudadano y se le aplica una encuesta de Clima Organizacional cada 2 años.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo a todo el personal. 2. Informe de Encuesta Clima Organizacional. 	
<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>Los líderes de la organización apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos y Evaluaciones de desempeño. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Los líderes de la organización motivan, fomentan y potencializan a los empleados,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <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>mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Suplencias y Manual de cargos. <p>Los líderes de la organización promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación. 	<p>No se evidencia reconocimiento a los esfuerzos individuales ni a los equipos de trabajo.</p>

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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <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>	<p>Todos los días tenemos un contacto de manera WhatsApp y damos monitoreo a la necesidades y expectativas de los delegados y dirigentes de ADP, autoridades políticas y contacto presencial en nuestras oficinas y muchos de nuestros delegados son autoridades políticas en su demarcación esto provoca un positivismo en la unidad porque en momentos determinado no son de mucha ayuda y siempre están al servicio de los afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen de seguimiento de WhatsApp. <p>Actualmente mantenemos y desarrollamos relaciones permanentes y proactivas con autoridades vinculadas a las actividades de nuestra institución. Desarrollando acciones constantes, dirigidas al fortalecimiento y posicionamiento de la institución. Tal es el caso de las autoridades del MINERD, SISALRIL, CNSS, MSP y PROMESE/CAL.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones a instituciones. 2. Correos 3. Convenios. <p>Están identificadas e incorporadas a la organización, a través del cumplimiento de los diferentes sistemas de monitoreo de la</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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de seguimiento de los órganos rectores. 2. Índices alcanzados en los sistemas. 3. Manuales de procesos y procedimientos. <p>Todos los servicios se hacen en base a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los lineamientos de la SISALRIL, CNSS, además de existir acuerdos con MINERD y Hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución PEI 2018-2021. 2. Análisis VICA y PESTEL. <p>El delegado siempre gestiona que un docente inmediatamente sea nombrado por el MINERD este se afilie a nuestra ARS y se encarga de informarles los beneficios que recibirán siendo nuestro afiliado, además de que le deja muy claro que somos autogestión y todo maestro nombrado en el sistema educativo dominicano debe tener como ARS SEMMA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avisos a los encargados distritales del MINERD y de la ADP. <p>Participamos en actividades organizada por la ADP a través de nuestra coordinación de enlaces con delegados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de actividades con la ADP <p>Promovemos la identidad de la marca mediante la difusión de mensajes y servicios. Así también comunicamos la importancia de las fechas conmemorativas y días de salud mundiales e internacionales.</p> <p>Es necesario lograr un mayor apoyo de todas las áreas involucradas, a los fines de difundir las acciones de publicidad adecuadamente la marca.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de artículos promocionales en fechas y ocasiones especiales. 2. Hemos "sintonizado" con las campañas de prevención e higiene en la lucha contra el Covid-19. 	

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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se recopila informaciones de las diferentes variables político-legales y económicas que puedan impactar en la sostenibilidad de la Institución, adicionalmente realizamos con el comité de planificación el análisis VICA y PESTEL recientemente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA, VICA y PESTEL. 2. Registro de Participantes. <p>Los delegados y presidentes de ADP están organizados en una matriz con nombre completo, provincia o municipio teléfono, correos electrónicos y se trabaja de manera rutinaria y diaria las necesidades de cada uno vía teléfono/WhatsApp.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de delegados <p>Analizamos las reformas del sector público al momento de redefinir las estrategias a considerar en la planificación de la institución. Estamos elaborando nuestro PEI 2021-2024</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis VICA, PESTEL, FODA y PEI 2017-2021. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas,</p>	<p>Actualmente realizamos el análisis FODA con el comité de planificación y el de gestión de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	riesgos con el comité de gestión de riesgos. Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA. 2. Análisis de gestión de Riesgos. 3. Plan de Mitigación de Riesgos. 	

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>Existe un plan estrategico y operativo cuyos objetivos están vinculados a la misión y visión. Recientemente fue elaborado un nuevo marco estrategico institucional (misión, visión, valores) en base al cual se han construido nuevos objetivos estratégicos que se encuentran en proceso de revisión para su aprobación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevo marco estrategico aprobado por el comité de planificación estratégica. 2. PEI 2018-2021 3. POA 2021. <p>Se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación en los diferentes planes escuchando y plasmando sus expectativas y necesidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista realizada a los grupos de interés. 2. Comunicación constante por WhatsApp con la coordinación de enlace delegados. <p>Actualmente realizamos acciones dirigidas a proteger el medio ambiente, como por ejemplo mediante compras responsables, de vasos de material reciclados, adquisición de equipos electrónicos invertel. En los manuales, documentaciones y planes utilizamos un lenguaje inclusivo, tomando en cuenta la diversidad de género.</p> <p>Estamos en proceso de formulación de una política medioambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PACC. 2. POA 2020 de Administración. 3. Requisiciones de compras 4. Manuales y procedimientos institucionales. <p>Se asegura la disponibilidad de recursos mediante presupuesto anual y el PACC, así como también el cobro de aporte hechos por el MINERD y cobro de dispersión por la cartera de afiliados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Gestionaremos aportes para mejorar estructuras y servicios de los Hospitales propios y estableceremos acuerdos estratégicos con los grupos de interés a fin de incrementar la cartera y aumentar los ingresos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto anual 2021. 2. PACC 2021. 3. Soporte de cobros del MINERD 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 	<p>Se definen las prioridades mediante el Plan Operativo Anual y los planes de mejoras aplicado a toda la estructura organizativa que se encuentra adecuada a los objetivos estratégicos institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA 2020 2. Estructura Organizativa 3. Planes de mejoras. <p>El plan estrategico institucional y los POAs de diferentes áreas donde se observan los indicadores partiendo de los objetivos estrategico y operativos.</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>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POAs 2. PEI 2018-2021 y en proceso de aprobación en PEI 2021-2024 <p>Actualmente se socializa el plan estrategico y los planes operativos y son publicados en el portal WEB. Cada encargado de departamento debe comunicar y trabajar junto a su equipo el Plan Operativo Anual del departamento que dirige.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA. 2. PEI. 3. Cargas en el portal WEB. <p>Seguimiento del POA y de los Acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Avances seguimiento POAs. 2. Plan de mejoras. 	

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
La Organización:		
<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 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</p>	<p>Dentro del Plan Estratégico Institucional se han identificado objetivos tendentes a la innovación de los servicios brindados dentro de la institución con el apoyo del departamento de Tecnologías estimando el uso y aplicación de la plataforma tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional. 2. Plan Estratégico de TIC. 3. Políticas y procedimientos de Planificación y Administración de TIC. 4. Políticas y Metodologías de Planificación Proyectos de TIC. 5. APP ARS SEMMA. 6. PACC <p>Se han hecho acuerdos institucionales para pasantías y formación con el ITLA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo con el ITLA <p>Estamos en proceso de formular una política de innovación lo cual será socializada con los grupos de interés.</p> <p>Actualmente hemos realizado encuestas de expectativas para el nuevo PEI y para la</p>	<p>No se evidencia una política de innovación ni la comunicación de los resultados de la organización a todos los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, 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>evaluación de misión, visión, valores y promesas de valor. Se pueden realizar otras actividades innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de PEI 2018-2021 2. Informe de encuesta PEI 2018-2021 3. Entrevista a grupos de interés. <p>Se elabora un Plan de pago mensual y realización de disponibilidad bancaria para cumplir los compromisos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Pago mensual. 2. Reporte de disponibilidad de fondos. 	

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)	Áreas 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>3) Implementa en 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>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión</p>	<p>Se planifica anualmente las necesidades de Recursos Humanos tomando en consideración el Plan Estratégico y los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Planificación Anual de Recursos Humanos.</p> <p>Contamos con un Manual de Recursos Humanos con el objetivo de establecer las políticas y procedimientos para la gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Manual de Recursos Humanos.</p> <p>Se implementan políticas 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>Consideramos aplicar concursos basados en el mérito y las competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Manual de Recursos Humanos.</p> <p>Se aplica un proceso de selección del personal de acuerdo con las competencias.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección. 2. Manual de Recursos Humanos. 	
<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>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>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</p>	<p>Se aplica un proceso de selección del personal de acuerdo con las competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección. 2. Manual de Recursos Humanos. <p>Se realizan acuerdos de desempeño anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Evaluación del Desempeño. 2. Correos de gestión para la elaboración de los acuerdos de desempeño. 3. Relación de acuerdos de desempeño elaborados. <p>Contamos con un Plan de capacitación como programa de formación. Contamos con una escala salarial. Realizamos encuesta de clima organizacional</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación. 2. Escala salarial. 3. Informe de encuesta de clima organizacional. 	<p>No se evidencia una política de género mediante establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios,</p>	<p>Se imparten capacitaciones orientadas a eficientizar el desempeño para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Se imparten capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Correos de convocatoria a capacitaciones virtuales.</p>	<p>No se evidencia 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>No se evidencia reclutamiento por concursos públicos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>	<p>Se desarrollan competencias a través de capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación. <p>Los nuevos colaboradores reciben una inducción por parte de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Inducción <p>La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Promoción 	
<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</p>	<p>Se gestionan capacitaciones virtuales y Webinar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de convocatoria. 2. Listado de participantes. 	<p>No se evidencia planificación actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés.</p> <p>No se evidencia mecanismos de evaluación del impacto de las formaciones y desarrollo del personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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>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>Se realizan encuestas para el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas de clima laboral. 2. Encuesta sobre PEI 2018-2021. 	<p>No se evidencia la promoción de cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos: Comité de Calidad, Comité Plan Estratégico Institucional, Comité SISTAP, Comité de Compras, comité de ética, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resoluciones de conformación de los diferentes comités. 	<p>No se evidencia una asociación de servidores público.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de</p>	<p>Se gestionan acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Evaluación del Desempeño <p>Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada 2 años y se socializan los resultados, Se elabora un Plan de Acciones de Mejora en base a los resultados de la encuesta y se socializa con todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de socialización de los resultados de la encuesta y del Plan de Acciones de Mejora. <p>Existe un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se reúne periódicamente y da seguimiento a los diagnósticos y planes para el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico realizado por el IDOPRIL. 2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Actas de Reuniones. 4. Resolución de Conformación del Comité SISTAP. <p>Se otorga licencia por matrimonio, licencia por maternidad, licencia por paternidad, una hora de salida antes del horario a las colaboradoras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>lactantes, día libre por cumpleaños, salida una hora antes el último viernes del mes, un día libre al mes para las madres llevar a consulta a sus hijos hasta un año.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Acciones de personal</p>	
<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>Existen beneficios como planes alternativos de salud, subsidio de almuerzo, de combustible entre otros, que son otorgados de acuerdo con las políticas establecidas para estos fines.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Manual de Inducción</p>	<p>No se evidencia la prestación especial de atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>

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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. 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>Se hace contacto con Prestadores de Servicios de salud para que sean parte de nuestra RED, y que brinden servicios a nuestros afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de captación de PSS claves. 	
<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 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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones, dirigidos a la capacitación de nuestro personal (INFOTEP, ITLA, CAPGEFI e INAP), la optimización de los recursos y el reforzamiento de los controles en los procesos internos (SISALRIL, CNSS DGCP).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos. 2. Correos. 3. Comunicaciones. <p>Actualmente están definidas las responsabilidades de las partes dentro de los convenios o alianzas estratégica.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio con el ITLA y Promese Cal. 	<p>No se evidencian los controles, evaluaciones y revisiones; ni el monitoreo de los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>No se evidencia la identificación de APP a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>La institución rige por la ley de compras y contrataciones públicas, la cual establece que el 20% del presupuesto del PACC debe estar dirigidos a las MIPYMES y MiPymes mujer.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución No. PNP-02-2021. 2. Adjudicaciones realizadas a MIPYMES. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con un apartado en nuestro sub-portal de transparencia sobre Datos Abiertos, el cual es actualizado anualmente con informaciones de los servicios que brindamos en el año anterior. También poseemos un usuario institucional en el portal Datos.gob.do.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capturas de pantallas donde se evidencian nuestros apartados de datos abiertos en el sub-portal de 	

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>	<p>transparencia y nuestro usuario en el portal Datos.gob.do</p> <p>Realizamos asamblea con los principales grupos de interés en los cuales se les incentiva a sus participación y colaboración en las tomas de decisiones de la organización adicionalmente se han realizado encuestas a los grupos de interés para la formulación del PEI y contamos con buzones de sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asamblea con dirigentes de la ADP. 2. Entrevista realizada a los principales grupos de interés. 3. Informes de buzones quejas o sugerencias. 4. Plan de mejoras. <p>Existe un procedimiento para los buzones de quejas y sugerencias en el que se establece el procedimiento para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, además se realizan encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Procedimientos de Planificación. 2. Informe de encuesta de satisfacción de usuarios. 	

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>3. Informe de buzones.</p> <p>Contamos con un catálogo de servicios y estamos avanzando en la formulación de la carta compromiso ciudadano mediante la asistencia técnica del MAP, también la ARS tiene disponible todas las informaciones de los servicios en la Página WEB y en brochure en físico, los cuales se le entrega al usuario al momento de solicitar información.</p> <p>Quedamos al pendiente de concluir el proceso de carta compromiso ciudadano con el MAP</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de requisitos de afiliación. 2. Brochure de los planes. 3. Asistencia técnica del MAP para carta compromiso 4. Minutas. 5. Registros de participantes. 6. Catálogo de servicios. 7. Portada de la carta compromiso 	

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>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>Contamos con un presupuesto institucional realizado en base al plan operativo el cual se encuentra vinculado a los objetivos estratégicos del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto 2021. 2. POA 2021. 3. PEI 2018-2021. <p>Se realiza un análisis de los riesgos financieros, el cual es tomado en cuenta al momento de formular el presupuesto institucional, así como el POA presupuestado elaborado en coordinación con las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto. 2. Análisis de riesgos. 3. POA presupuestada. <p>Se publica los estados financieros, presupuesto en nuestro portal WEB de fácil acceso a la población y se realizan auditorías financieras para evaluar la calidad del gasto.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto anual. 2. Estados financieros 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>3. Publicación en el portal de transparencia de Estados Financieros mensuales.</p> <p>Gestionamos intervenciones de auditoria médica para revisar las reclamaciones medicas con el fin de disminuir el gasto en salud y controlar los niveles de siniestralidad.</p> <p>Debemos implementar nuevas estrategias juntamente con la Dirección de Servicios de Salud para que controlar el gasto en salud.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe de Auditoria Medica.</p> <p>Actualmente existe un POA presupuestado en el cual se contempla los costos de los proyectos y un presupuesto que contempla la proyección de los planes institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. POA presupuestada.</p> <p>2. Presupuesto.</p>	<p>No se evidencia presupuestos de genero/diversidad.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las actividades administrativas y financieras se ejecutan de forma segregada en diferentes unidades que dependen de la Dirección Administrativa Financiera, donde se aprueban dichas actividades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Debemos implementar revisión periódica de los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual DAF. 2. Responsabilidades de las divisiones y secciones de la DAF 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) 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>El Introducir nuevas tecnologías a la infraestructura TIC ha dado lugar a nuevas oportunidades y desafíos que han generado algunos cambios en la práctica de la gestión institucional y que han favorecido la inclusión de nuevas formas para gestionar los procesos, cumpliendo con los estándares en las mejores prácticas del gobierno de TI y en base al cumplimiento del PEI en la solución de automatizaciones de procesos y sistemas para la eficiencia de los departamentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de la herramienta Open Project para uso de proyectos de sistemas 	<p>No se evidencia la creación de un módulo de conocimiento que permita cargar e integrar los manuales elaborados por departamentos para fragmentar el flujo de información de toda la institución, como única base central de conocimiento, información al alcance de todos los colaboradores, acceso a las últimas versiones de los documentos, y los recordatorios automáticos de capacitaciones pendientes y procedimientos y políticas sin leer.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>y seguimiento de procesos en la metodología SCRUM.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Registro de inducción del uso de Scrum para el Personal de TIC. 3. Herramienta SharePoint para gestión documental y trabajo en equipos. 4. Sistemas desarrollados por automatizaciones internas. 5. Portal www.semma.gob.do 6. Sistemas de Backup de la información: librería en Cintas y Cloud computing. <p>La información externa es administrada a través de los canales institucionales. Con anterioridad a ser procesada se analiza y se verifica su autenticidad e integridad a través de procedimientos internos definidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser externada mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los procesos que amerite.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de almacenamiento y Backup. 2. Portal www.semma.gob.do 3. Portal de Datos Abiertos <p>La ARS SEMMA mantiene los procesos automatizados en un 75 % aprovechando los recursos tecnológicos de última generación implementados en el organismo.</p>	<p>No se evidencia una biblioteca Virtual.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>Se requiere una inducción para el uso de nuevas tecnologías con el fin de capacitar a los colaboradores de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas internos Automatizados. 2. Portal Web Institucional www.semma.gob.do 3. App ARS SEMMA: Google Play y AppStore 4. Certificación de NORTIC E1:2019 sobre la Gestión de las Redes Sociales 5. Instalación de Herramientas Tecnológicas: Mensajería Interna (Yammer y Ms-Team, Formularios, Intranet (SharePoint)) <p>La Institución se encuentra en el proceso de desarrollo del FORO Institucional como módulo para colaboración y adquisición de informaciones externas y hace uso del correo electrónico y otros canales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo Electrónico Institucional. 2. Encuestas de Satisfacción de Servicios. 3. Redes Sociales de la ARS SEMMA. <p>El organismo tiene implementado un sistema de seguridad íntegro y confiable para la protección de los equipos, correlación de posibles amenazas y defensa contra la suplantación de identidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Monitoreo NagiOS. 2. Antivirus Kaspersky. 3. WatchGuard Firewall. 4. WatchGuard VPN. 5. Sistema de Videovigilancia. 	
<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>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>Se han desarrollado canales de comunicación internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las informaciones relevantes son enviadas a todo el personal vía Outlook. 2. Carpetas compartidas con informaciones públicas dentro de la organización. 3. Murales de información <p>Contamos con un apartado en nuestro sub-portal de transparencia sobre Datos Abiertos, el cual es actualizado anualmente con informaciones de los servicios que brindamos en el año anterior. También poseemos un usuario institucional en el portal Datos.gob.do. Contamos con una carpeta compartida publica donde se intercambian informaciones relevantes.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capturas de pantallas donde se evidencian nuestros apartados de datos abiertos en el sub-portal de transparencia y nuestro usuario en el portal Datos.gob.do. 2. Imagen de carpeta compartida. <p>Nuestros colaboradores sostienen un acuerdo de confidencialidad con la institución y el área técnica provee en su manual de políticas el uso de su plataforma y su nivel confidencial para todos los empleados activos. La división de Administración de servicios cuenta con la debida protección para garantizar que la data se mantenga dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Confidencialidad por el Departamento Jurídico y el Departamento de Recursos Humanos. 2. Manuales de políticas y Procesos TIC. 3. Políticas y Control de Acceso a usuarios en los sistemas y demás infraestructura. 4. Puertos de Salida Deshabilitados. 	<p>No se evidencia una implementación de los Derechos de Autores de todos los sistemas de información implementados en la institución con desarrollo local.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La administración de la infraestructura tecnológica se ejecuta acorde con los objetivos estratégicos y Operativos del organismo que fueron descritos dentro del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puntuación SISTICGe/ ARS SEMMA 2. Automatizaciones de la Plataforma Tecnológica. 3. Informes de Auditorias Tecnológicas realizadas por empresas de auditores externas para asegurar el Gobierno de TI y el Fortalecimiento de la Institución. 4. PEI 5. Estrategias presentadas en el Plan Estratégico Tecnológico-PETIC- 6. Plan Operativo Anual Tecnológico. 7. Mejoras a la Gestión Institucional. 8. Participación en el Gobierno Electrónico en el marco de la modernización del Estado Dominicano. 9. Manuales de Políticas y Procedimientos TIC. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución se basa en proyecciones de costos para la implementación de los proyectos tecnológicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Compras Anual 2. Proyecciones de costo de los Proyectos Tecnológicos 3. Portal de Compras y Contrataciones 	<p>No se evidencia evaluación de rentabilidad de las tecnologías (costo-efectividad)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El organismo hace uso de un Exportador de Reportes en código abierto proporcionando al desarrollador una forma sencilla para exportar reportes en formato RDL o RDLC desde una aplicación web MVC, además de utilizar para la gestión de proyectos TIC Open Project y para la base de datos la herramienta de Excel y Power Bi para pruebas unitarias en el análisis de pruebas se utiliza Python.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Power Bi 2. Python 3. Open Project 4. Gitlab (repositorio) 5. Central Telefónica Asterisk 6. Sistema de Monitoreo Nagios 7. Exportador de Reportes Descarga: https://softwarepublico.gob.do/ 	
<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>En la institución la tecnología es utilizada en diferentes maneras para apoyar la mejora continua de sus procesos y actividades, incremento de la competitividad institucional a mediano y a largo plazo y la incorporación de la sistematización de nuevos conocimientos de los procesos y servicios: Desarrollo de nuevos sistemas de información, implementación de aplicaciones y herramientas tecnológicas para la ejecución de los procesos internos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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> <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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de Información con tecnología innovadora y desarrollo de nuevo Core. 2. Softwares adquiridos: Paquete de aplicaciones actualizados. 3. Soluciones de Servicios en la nube. tecnología Ms-Azure y 365. 4. Implementación de Clasificación de la Información. 5. Equipos de Hardware última Generación. <p>La ARS SEMMA actualmente cuenta con un sistema de información robusto para satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios y afiliados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de Autorizaciones en Línea. 2. APP ARS SEMMA. 3. WhatsApp Institucional. 4. Chat en línea. 5. Formularios de TIC digitalizados: 6. Formularios de Solicitud de Sistemas. 7. Formulario de especificaciones de Sistemas, Bitácoras de Backup, otros. <p>Actualmente el organismo utiliza los marcos de referencia en el gobierno y la gestión de TI, así como la prestación de servicios automatizados. En adición, contamos con normativas certificadas para proteger la integridad y seguridad de los datos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 27001 2. COBIT 5.0 3. ITIL V3 4. NORTIC A1, A5, A7 en relación con las buenas prácticas. 5. Certificados en la NORTIC A2:2016, A3:2014, E1:2018. 6. Políticas de Seguridad de Acceso Físico y Lógicos. 7. Políticas de Protección de Datos. 8. Clasificación de los datos. <p>El Departamento de tecnología se encuentra en el proceso para desarrollar las buenas prácticas de la gestión de residuos a nivel institucional, aunque cabe destacar que asumimos ese rol con el proceso de impresión de papel y la planeación de la gestión documental (Digitalización de documentos).</p> <p>Pendiente la solicitud de la Norma para la Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en el estado Dominicano. NORTIC A8:2019 y la NORTIC B2: 2017 sobre la Accesibilidad Web en el Estado Dominicano.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas del Uso e Implementación de la Accesibilidad Web en el Portal Institucional. 	

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>1) 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>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,</p>	<p>La ARS posee 8 vehículos, 2 edificaciones (sede principal, la casita), 06 oficinas comerciales regionales alquiladas con contratos de servicios de mantenimiento: Megacentro, La Romana, San Cristóbal, Azua, Barahona, San Francisco, con personal de conserjería y seguridad. Un total de activos fijos 3981.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriculas de vehículos. 2. Contratos de oficinas. 3. Informes de activos fijos. <p>Las instalaciones tienen habilitados accesos con rampas y barandas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de acceso a las instalaciones. <p>La ARS aplica los parámetros establecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) que establece el tiempo de vida útil, se descargan los bienes y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>equipos a través de bienes nacionales, teniendo en cuenta las condiciones de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de descargo a bienes nacionales. 2. Actas de descargo. <p>La institución ha puesto al servicio público las instalaciones para diferentes actividades como para la campaña contra el cáncer y a la ADP para actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de las actividades. 	
<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</p>	<p>La organización mantiene controles sobre el uso de los vehículos para fines exclusivos para las labores inherentes de la institución. Los bienes adquiridos como los aires con invertel para garantizar el ahorro de energía, al final de la jornada laboral se deben apagar todas las luces, aires y los equipos eléctricos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignaciones de vehículo. 2. Adquisición de aire acondicionado invertel para un buen uso de los recursos energéticos. <p>La institución posee limitaciones en la infraestructura para la disposición de parqueos para visitantes y empleados en su sede principal. Sin embargo, la ubicación geográfica</p>	<p>No se evidencia suficiente estacionamiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
(por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	favorece el desplazamiento y acceso a transporte público. Evidencia: 1. Ubicación geográfica, con rápidos accesos a transportes públicos.	

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>1) 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>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Existe un mapa de proceso claves el cual se ve reflejado en el manual de funciones y en los manuales de procedimientos de las áreas. Es necesario realizar un nuevo mapa de cada uno de los procesos en el cual se encuentren descrito.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Mapa de procesos</p> <p>2. Manuales de procedimientos.</p> <p>Se creo un sistema de ticket para digitalizar parte del proceso de autorizaciones y afiliación.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Sistema de Tickets 	
<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>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>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>Se realiza un análisis de los riesgos institucionales y un plan de mitigación de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Riesgos 2. Plan de Mitigación de Riesgos 3. Análisis de riesgos. 4. Manual del SGR <p>Existen manuales de procedimientos en todas las áreas donde se encuentran documentados los propietarios de los procesos, sus responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manuales de Procedimientos. <p>No existen planes puntuales dirigidos a la innovación y optimización de procesos prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales en los cuales se involucren a los grupos de interés relevantes.</p>	<p>No se evidencia un sistema de gestión de calidad que analice y evalúe los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente.</p> <p>No se evidencian procesos de simplificación que se realicen de forma regular.</p> <p>No se evidencian planes puntuales dirigidos a la innovación y optimización de procesos prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales en los cuales se involucren a los grupos de interés relevantes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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> <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>	<p>Se ha realizado avances en la formulación de una carta compromiso al ciudadano mediante la cual se mantendrá el monitoreo a los procesos y servicios principales de atención al usuario.</p> <p>Estamos en la elaboración de la carta compromiso y utilizar otras herramientas para el monitoreo de los procesos</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia técnica del MAP. 2. Matriz de atributos de los servicios. 3. Portada de carta compromiso. <p>La institución mantiene en su centro de datos equipos y sistemas para la seguridad y protección de la data interna y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Backup de datos Físicos. 2. Back up en la nube. 3. Sistemas de seguridad: Firewall 4. Políticas de Backup y seguridad. 5. Resguardo en bóvedas. 6. Normas de Protección de datos abiertos. 	

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
La Organización:		
<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>La ARS realiza encuestas de satisfacción de usuario y se involucra a los grupos de intereses para la formulación del PEI. Al igual que contamos con buzones de quejas o sugerencias</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuestas. 2. Entrevista a grupo de interés. 3. Informe de buzones. <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario.</p> <p>En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1 2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios. 3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</p> <p>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Volante de los canales alterno</p> <p>La ARS realiza encuestas de satisfacción de usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe de encuestas.</p> <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario.</p> <p>En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <p>1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1</p> <p>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</p> <p>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</p>	<p>No se evidencia información en tabloneros de anuncio en Brailles..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</p> <p>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Todos los canales de atención tienen un horario extendido de Lunes- Viernes de 8.00 a.m.- 6:00 p.m. y los sábados de 8:00- 12:00 p.m.</p> <p>En la página WEB de la ARS están disponible todas las informaciones sobre los planes y coberturas.</p> <p>Además, realizamos capacitación de todo el personal de atención al usuario sobre los protocolos de atención y humanización de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de contacto. 2. Imagen de capacitaciones. 3. Imagen de la Pagina Web. 	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y</p>	<p>Coordinamos los procesos de PEI, PACC, POA, presupuesto, carta compromiso al ciudadano y demás procesos en lo que interviene órganos rectores como el MAP, SISALRIL y contraloría.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI. 2. PACC. 3. Presupuesto. 4. Minutas y registro de participantes C.C.C. <p>La institución actualmente mantiene un nivel de interoperabilidad para gestión de sus servicios con diferentes sistemas externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de UNIPAGO 2. Sistema de medicamentos ambulatorios FarmaCard. 3. Oficina Virtual de SISALRIL <p>Existen sistemas tecnológicos de desarrollo interno que permite la sistematización de los procesos interorganizacionales.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>1. Certificación de la NORTIC en la cual se valida el proceso transaccional con el banco de reservas.</p> <p>Se realiza un proceso de coordinación y se adoptan acuerdos para la satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de UNIPAGO 2. Sistema de medicamentos ambulatorios FarmaCard. 3. SISALRIL 4. Acuerdos de Capacitación laboral: INFOTEP E ITLA <p>El organismo hace uso de la inclusión de algunas entidades gubernamentales:</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stand Ministerio de Educación 2. Fotos de oficina de ARS en filiales de COOPNAMA 3. Stand de servicio y oficinas regionales 4. Hospitales SEMMA Santo Domingo y Santiago. 	

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>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>Medimos la opinión de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta. <p>La ARS cuenta con un personal de atención al usuario altamente capacitado, centrado en las necesidades de los usuarios. El cual constantemente se está capacitando sobre el protocolo de atención.</p> <p>Se realiza la encuesta de satisfacción ciudadana para medir el enfoque del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de satisfacción. 2. Volante de contacto. 3. Imagen de capacitaciones. 4. Imagen de la Pagina Web. <p>Realizamos asamblea con los principales grupos de interés en los cuales se les incentiva a sus participación y colaboración en las tomas</p>	<p>No se ha medido la imagen global.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de decisiones de la organización adicionalmente se han realizado encuestas a los grupos de interés para la formulación del PEI y contamos con buzones de sugerencias en todas las oficinas a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asamblea con dirigentes de la ADP. 2. Entrevista realizada a los principales grupos de interés. 3. Informes de buzones quejas o sugerencias y plan de mejoras. 	
<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>La institución cuenta con usuarios tanto en el Portal SAIP, como en el Portal 311, a través de los cuales recibimos solicitudes de información por parte de los ciudadanos, pero además contamos con un sub-portal de transparencia el cual es actualizado periódicamente, cargando en el mismo documento tales como:</p> <p>a) Ejecución Presupuestaria, Balance General, Declaraciones Juradas de Funcionarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capturas de pantallas donde se visualizan el Sub-portal de transparencia y los portales 311 y SAIP <p>La ARS realiza encuestas de satisfacción de usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuestas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>	<p>La ARS realiza encuestas de satisfacción de usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de encuestas. <p>La ARS cuenta con un personal de atención al usuario altamente capacitado, centrado en las necesidades de los usuarios. El cual constantemente se está capacitando sobre el protocolo de atención</p> <p>La ARS tiene 18 oficinas de atención al usuario y 9 puntos de servicios ubicados en las principales provincias del país y de mayor demanda de servicios por parte de los usuarios y de fácil acceso.</p> <p>Cuenta con acceso para personas con discapacidad.</p> <p>Además, tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1.ç APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación 	
<ol style="list-style-type: none"> Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 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.). 		

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>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</p> <p>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</p> <p>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</p> <p>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Todos los canales de atención tienen un horario extendido de lunes- Viernes de 8.00 a.m.- 6:00 p.m. y los sábados de 8:00- 12:00 p.m.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de contacto. 2. Volante de las oficinas. 3. Imagen área de atención al usuario <p>Realizamos encuestas de satisfacción ciudadana y estamos en proceso de elaboración de carta compromiso ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de satisfacción ciudadana. 2. Asistencia técnica a carta compromiso. 3. Portada de carta compromiso. <p>LA ARS cuenta con turnos especiales de prioridad en el sistema de Turnos para atender</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>a los usuarios de acuerdo con las necesidades específicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen del sistema de turnos <p>La Institución a través del plan operativo anual -POA- mide trimestralmente los objetivos estratégicos de cada departamento alineados al PEI. Se realiza un informe al área competente donde se indica el porcentaje de las actividades de los logros alcanzados y las limitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA 2. Informe trimestral. <p>Adaptabilidad de los cambios en la Institución según las necesidades de los afiliados, apoyado en una estructura Institucional, ágil y flexible</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestación de Servicios automatizados 2. Sistema de atención al usuario 3. Canales de atención de servicios. <p>Actualmente la ARS SEMMA se reinventa empleando la tecnología en todos los aspectos, como: la transformación de sus procesos y su modelo de negocio.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scanner 2. Impresoras/Scanner 3. Digitalización de los servicios 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

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>La ARS cuenta con un módulo de atención al usuario el cual permite gestionar eficientemente las solicitudes del usuario y el cual contiene los tiempos de respuesta establecidos.</p> <p>Al momento de realizar la solicitud del usuario se le informa del tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen del módulo de atención al usuario. 2. Informe de encuesta donde se mide el tiempo de espera. <p>La ARS cuenta con buzones de sugerencias en las oficinas de atención al usuario, el cual es aperturado de acuerdo con el procedimiento descrito en el Departamento de Planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Buzones de Sugerencias. 2. Plan de acción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Estamos en proceso de elaboración de la carta compromiso ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia técnica 2. Minutas. 3. Registro de participantes. 4. Portada de la carta compromiso. 	<p>No se ha realizado evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>En nuestra institución contamos con página web, las principales redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram. También con grupos de WhatsApp para solicitudes de usuarios y atención directa. Al igual que una herramienta tecnológica que permite ejecutar servicios en línea (App).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante con canales de información. 2. Imagen de la página web con los canales de información. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Mediante el monitoreo frecuente, la clasificación de publicaciones, la activación de alertas por palabras "ARS SEMMA".</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Google Alerts. 2. Monitoreo de programas de opinión, redes sociales de instituciones afines, otros. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Contamos con un plan estrategico que tiene establecido los objetivos estratégicos de rendimiento y de resultados de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de encuesta PEI 2018-2021 2. PEI 2018-2021 3. POA 2020 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Contamos con un apartado en nuestro sub-portal de transparencia sobre Datos Abiertos, el cual es actualizado anualmente con informaciones de los servicios que brindamos en el año anterior. También poseemos un usuario institucional en el portal Datos.gob.do.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capturas de pantallas donde se evidencian nuestros apartados de datos abiertos en el sub-portal de transparencia y nuestro usuario en el portal Datos.gob.do 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Todos los canales de atención al usuario tienen un horario extendido de lunes- Viernes de 8.00 a.m.- 6:00 p.m. y los sábados de 8:00-12:00 p.m.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de Contacto y de Canales Digitales 	
6) Tiempo de espera.	<p>La ARS cuenta con sistema de Turnos en las oficinas de atención al usuario, el cual permite atender al usuario por tipo de servicio y registro del tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte del Sistema de Turnos. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La ARS cuenta con sistema de Turnos en las oficinas de atención al usuario y el módulo de atención al usuario, el cual permite atender al usuario por tipo de servicio y registro del tiempo para prestar el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte del Sistema de Turnos 2. Módulo de atención al usuario 	
8) Costo de los servicios.	<p>La ARS los servicios que tienen un costo son el duplicado de carnet de RD\$100.00 y los planes complementarios pagados por caja.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de página web 2. Brochure de servicios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>La ARS tiene disponible en su página WEB todas las informaciones sobre la gestión de los diferentes servicios. Estamos en proceso de elaboración de la carta compromiso. Evidencia: 1. Imagen de la Pagina Web con catálogo de servicios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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)</p>	<p>El grado es al 100% con los delegados ellos son los encargados de monitorear los servicios que brindamos y cuando existen cambios son los encargados de reproducir la decisiones y variaciones en nuestros servicios en provincia o municipio como enlace nuestro. Evidencias: 1. La coordinación de enlaces delegados se encarga de tener acercamientos con los diferentes delegados con lo que contamos. 2. Matriz de delegados.</p> <p>La ARS cuenta con buzones de sugerencias en las oficinas de atención al usuario, el cual es aperturado de acuerdo con el procedimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>descrito en el Departamento de Planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Buzones de quejas y sugerencias. 2. Plan de acción. 	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario. En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1. 2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios. 3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes. 4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios. 5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de contacto. 2. Informe sobre los servicios. <p>La coordinación de enlace con delegados realiza 2 reuniones ordinarias al año con los delegados de todas las provincias y la dirección ejecutiva donde expresan sus necesidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participación. 	<p>No se evidencian indicadores de cumplimiento en relación con el 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>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>La ARS tiene 18 oficinas de atención al usuario y 9 puntos de servicios ubicados en las principales provincias del país y de mayor demanda de servicios por parte de los usuarios y de fácil acceso.</p> <p>Cuenta con acceso para personas con discapacidad.</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>Además, tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1. 2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios. 3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes. 4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios. 5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arsemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes. <p>Todos los canales de atención tienen un horario extendido de lunes- Viernes de 8.00 a.m.- 6:00 p.m. y los sábados de 8:00- 12:00 p.m.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volante de contacto 2. Volante de las oficinas. <p>Mensualmente somos evaluados en este tema por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), recibiendo una puntuación siempre superior a los 90 puntos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	1. Evaluaciones de transparencia por la DIGEIG	

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 realizan encuestas de satisfacción de usuarios, se analizan las quejas y sugerencias y se realizan entrevistas en asambleas con los principales grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informes de encuesta donde se evalúa la imagen y rendimiento global de la organización.</p> <p>Se involucran representantes de distintas áreas a través de la conformación de comités.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe de encuesta sobre PEI 2018-2021.</p> <p>2. Resolución comité de Calidad.</p> <p>3. Resolución comité de Compras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada 2 años. Se elabora un Plan de Acciones de Mejora en base a los resultados de la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2. Plan de Acciones de Mejora. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se les entrega a los colaboradores de nuevo ingreso el compromiso ético y el código de ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compromisos éticos firmados. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Se realizan encuestas de clima organizacional de manera sistemática aplicadas a todo el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe resultados de encuesta de clima organizacional 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La institución ofrece ayudas a personas de escasos recursos que han agotado la cobertura de sus planes, con la aprobación del Consejo de Directores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resoluciones del Consejo de Directores aprobando ayudas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Creamos un sistema de turnos el cual nos ayuda con la innovación y cambio de lo manual a lo tecnológico. Implementamos el teletrabajo en respuesta a la pandemia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de turnos. 2. Documentos de Compromisos de teletrabajos 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Existen canales de atención digital, intranet, reuniones virtuales y demás herramientas tecnológicas de información y comunicación en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de canales de atención. 2. Minutas de reuniones virtuales. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Hemos medido la agilidad de la organización mediante la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta con resultados de agilidad. 	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Existe un mapa de proceso claves el cual se ve reflejado en el manual de funciones y en los manuales de procedimientos de las áreas. Es necesario realizar un nuevo mapa de cada uno de los procesos en el cual se encuentren descrito.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de procesos. 2. Manuales de procedimientos. <p>Anualmente de realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal y cada personal cuenta con una descripción de puestos donde se reflejan sus tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Evaluación de Desempeño. 2. Acuerdos de desempeño. 3. Manual de cargos. <p>Se gestionan capacitaciones para desarrollar el conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Anual de Capacitación. 	<p>No se ha medido la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p>

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> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se utilizan correos, comunicaciones físicas, o memorándum.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos. 2. Comunicaciones. <p>Creamos un sistema de turnos el cual nos ayuda con la innovación y cambio de lo manual a lo tecnológico. Implementamos el teletrabajo en respuesta a la pandemia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Sistema de turnos. 4. Documentos de Compromisos de teletrabajos. 	<p>No se evidencia el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>

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>Existe un ambiente de trabajo adecuado, con una cultura organizacional de mejora continua.</p> <p>Evidencia:</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>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>1. Encuesta de clima organizacional</p> <p>Modificamos los horarios establecidos para dar respuesta a situaciones externas y evitar que se vean afectados los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Correos notificando nuevo horario.</p> <p>Existe un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se reúne periódicamente y da seguimiento a las condiciones ambientales de trabajo y de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Diagnóstico realizado por el IDOPPRIL.</p> <p>2. Plan de mejora.</p> <p>3. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>4. Actas de Reuniones.</p> <p>5. Resolución de Conformación del Comité SISTAP.</p>	<p>No se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se gestiona a través de las Capacitaciones. Evidencia: 1. Plan Anual de Capacitaciones Se desarrollan competencias a través de capacitaciones. Evidencia: 1. Plan de Capacitación.	No se evidencia un desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) 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.).	Se realizan informes de absentismo y rotación por departamentos. Evidencia: 1. Informes de absentismo y rotación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <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>	<p>Se realiza la encuesta de Clima Organizacional se elabora un Plan de acciones de mejora en base a los resultados de la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. 2. Plan de Acciones de Mejora. <p>A la fecha no han sido reportados casos de conflictos de intereses, ni conductas indebidas.</p> <p>El personal de atención al usuario recibe una inducción y capacitación permanente, sobre el trato a los ciudadanos/clientes y a través de la encuesta ciudadana se mide el trato recibido de parte del personal y sus actitudes hacia los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de asistencia a capacitaciones. 2. Informe de encuesta. 	<p>No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social</p>

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>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> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Existen indicadores de rendimiento individual contemplados en la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Evaluación de Desempeño. 2. Evaluaciones de desempeño. <p>Existen canales de atención digital, intranet, reuniones virtuales y demás herramientas tecnológicas de información y comunicación en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de canales de atención. 2. Minutas de reuniones virtuales. 	<p>No se evidencian indicadores sobre el uso de las herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>No se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.</p> <p>No se evidencian indicadores relacionados con la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos</p>

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)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>	<p>Elaboramos continua de cronograma de actividades enfocadas en promoción de estilos de vida saludables, que complementen las acciones de la aplicación.</p> <p>Captamos los pacientes HTA y DM que aún no hayan sido diagnosticados para incluirlos en el programa.</p> <p>Concientizamos a los afiliados sobre su compromiso en la prevención de enfermedades que deterioran su calidad de vida y la importancia de seguir las recomendaciones médicas en el contexto de sus enfermedades para evitar complicaciones secundarias.</p> <p>Realizamos estudios de investigaciones para generar las estrategias basadas en nuestros reportes e informes digitales.</p> <p>Una base de datos generada que nos permite analizar científicamente los resultados, esto con el objetivo de generar proyectos más eficaces y medir los efectos de las diferentes intervenciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de charlas y jornadas. 2. Fotos de charlas y jornadas. 3. Listado de asistencia a consultas con los pacientes HTA y DM. 	
<p>I) 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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<p>4. Informes mensuales del consumo de los afiliados en el programa PyP.</p> <p>5. Cronogramas de actividades trimestral.</p> <p>Para el consumo la ARS adquiere productos biodegradables y amigables con el medio ambiente y que permitan el ahorro energético. La institución se rige por la ley de compras y contrataciones pública, la cual establece que el 20% del presupuesto del PACC debe estar dirigidos a las MIPYMES y MiPymes mujer.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Adjudicaciones realizadas a MIPYMES.</p> <p>La institución ha puesto al servicio público las instalaciones para diferentes actividades como para la campaña contra el cáncer y a la ADP para actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Fotos de las actividades.</p> <p>Nuestra organización participa en todos los mecanismos que utiliza el Estado dominicano para transparentar la gobernanza pública, poseemos sub-portal de transparencia, estamos abiertos a recibir solicitudes de</p>	<p>No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>No se evidencia evaluación del 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>

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>información a través de los portales habilitados para estos fines, la ARS SEMMA con este accionar, refuerza la calidad de la democracia dominicana, aportando su granito de arena en este tema.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las capturas de pantallas donde se visualiza nuestro sub-portal de transparencia y nuestros usuarios en el portal SAIP, 311 y Datos.gob.do <p>Hasta ahora no hemos recibido denuncias al respecto.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la CEP al respecto. 	

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</p>	<p>Actualmente realizamos acciones dirigidas a proteger el medio ambiente, como por ejemplo mediante compras responsables, de vasos de material reciclados, adquisición de equipos electrónicos invertel. En los manuales, documentaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>Estamos en proceso de formulación de una política medioambiental.</p> <p>La organización mantiene controles sobre el uso de los vehículos para fines exclusivos para las labores inherentes de la institución. Los bienes adquiridos como los aires con invertel para garantizar el ahorro de energía, al final de la jornada laboral se deben apagar todas las luces, aires y los equipos eléctricos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PACC. 2. POA 2020 de Administración. 3. Requisiciones de compras 4. Manuales y procedimientos institucionales. 5. Asignaciones de vehículo. 6. Adquisición de aire acondicionado invertel para un buen uso de los recursos energéticos. <p>El grado de relación va siempre de la mano los delegados hacen su trabajo siempre en coordinación con ADP, Directores de Distritos quienes representan al MINERD. La dirección ejecutiva hace acercamiento con autoridades relevantes y relacionada con el sector de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imágenes de reuniones con la dirección ejecutiva. 2. Listado e imágenes de participantes a reuniones con grupos y representantes de la comunidad. <p>Se cubren las informaciones con el monitoreo diario de las publicaciones que hacen referencia a nuestra institución. De igual manera se toman en cuenta las publicaciones del HDSSD. Mismas que se albergan en archivos digitales y físicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivo de Publicaciones de Medios de Comunicación Impreso y Digital. 	<p>No se evidencian programas de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<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>No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <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>Se han hecho intercambio productivo de conocimiento e información con el ITLA y promese cal.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo con el ITLA y promese cal. <p>El departamento de Prevención y Promoción de la salud se encarga de diseñar programas de riesgos de salud a los afiliados nuestros. Estamos en proceso de realizar actividades dirigidos a los empleados en cuanto a la prevención de riesgos de salud y de accidentes</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de charlas de salud. 2. Listado de participantes. 3. Programa de Prevención y Promoción. 	<p>No se evidencia relación costo/calidad de estos programas.</p> <p>No se ha medido la responsabilidad social.</p>

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La ARS SEMMA realiza encuesta de Satisfacción de usuario y las estadísticas de los servicios ofrecidos vía módulo de atención al usuario. Evidencias: 1. Informe de encuesta de satisfacción de usuario. 2. Informe de atención al usuario.	
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	La ARS SEMMA realiza encuesta de satisfacción de usuario y las estadísticas de los servicios ofrecidos vía módulo de atención al usuario. Evidencias: 1. Informe de encuesta de satisfacción de usuario. 2. Informe de atención al usuario.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	No se ha realizado ninguna evaluación comparativa en termino de productos resultados.	No se ha realizado ninguna evaluación comparativa en termino de productos resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Hay un alto grado de cumplimiento de los acuerdos arribados por nuestra institución, como es el caso de los realizados con el INFOTEP. Sin embargo, está pendiente el cumplimiento pleno por parte del MINERD, de un acuerdo clave para el fortalecimiento y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>posicionamiento de la institución. Este acuerdo es la obligatoriedad de coordinación del MINERD con ARS SEMMA, para lograr la afiliación automática del 100% del personal docente y administrativo del MINERD en nuestra ARS.</p> <p>Mantener comunicación fluida y constante con el MINERD, a los fines de lograr el cumplimiento pleno de la afiliación automática del 100% de su colaboradores docentes y administrativos</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos. 2. Comunicaciones. <p>Se realizan evaluaciones externas de desempeño a través del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores de Evaluación del Desempeño SISMAP. <p>La ARS tiene disponibles canales digitales alternos de atención al usuario. En cada canal de atención tienes asistencia personalizada por uno de nuestros oficiales de atención al usuario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CENTRO DE LLAMADA: Central Telefónica de Atención al Usuario TELEFONO 809-688-6646 opción 1 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>2. APP ARS SEMMA: Todos los servicios al alcance de tus manos, una aplicación móvil, ágil, moderna y fácil de usar, en la cual los usuarios pueden solicitar los principales servicios.</p> <p>3. CHAT EN LINEA: donde puede acceder por la página WEB y realizar sus solicitudes.</p> <p>4. WHATSAPP: Tel. 809-758-4985, donde vía su teléfono móvil puede acceder y solicitar los servicios.</p> <p>5. CORREO ELECTRÓNICO: A través de correo info@arssemma.sld.do, pueden realizar sus solicitudes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Volante de canales de atención</p> <p>Actualmente estamos cumpliendo con los indicadores de NOBACI, SISMAP y con los demás indicadores de reformar del sector público que nos aplica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Estatus NOBACI.</p> <p>2. Estatus SISMAP.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Dentro de los planes operativos anuales se especifica las capacitaciones, los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. POA.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Actualmente estamos realizando un levantamiento y descripción de los procesos de las áreas a los cuales se le está incorporando las mejoras y las innovaciones que surgen al momento del levantamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Portada de manuales misionales.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		
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>El cumplimiento de los acuerdos con diferentes instituciones ha impactado de manera positiva en nuestra institución. A través de los cuales se vienen desarrollando importantes programas de capacitación para el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores.</p>	
		<p>No se evidencia realización de análisis comparativo.</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> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos. 2. Diplomados. 3. Talleres. <p>La ARS SEMMA cuenta actualmente con una infraestructura tecnológica robusta y eficiente como parte de sus necesidades estratégicas con el objetivo de que estas puedan redefinir su modelo de negocio en el momento requerido y adaptarse a los nuevos tiempos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empleados con competencias. 2. Optimización de Procesos. 3. Alta disponibilidad y Escalabilidad de la plataforma. 4. Facilidad de Integración entre las diferentes herramientas tecnológicas. 5. Tecnología de punta disponible. 6. Desarrollo de sistemas Local. <p>Actualmente estamos siendo evaluado en las normas básicas de control interno por Contraloría.</p> <p>A nivel del sistema de administración pública somos evaluados por ministerio de administración pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de evaluación de NOBACI. 2. Captura de pantalla SISMALP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Garantizamos que los procesos de compras y contrataciones, así como los gastos administrativos y de salud se cumplan de acuerdo con lo presupuestado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto. 2. Avances de POA. 	<p>No se evidencian mediciones del costo-efectividad de los resultados.</p>

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.