



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:**

**Tesorería de la Seguridad Social**

**FECHA:**

28 de julio de 2021

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) cuenta con un Plan estratégico institucional en el cual se destaca nuestra Misión, visión y valores. El mismo ha sido socializado a todos los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Versión 2021-2025. Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</li></ul> <p>TSS, cuenta con valores institucionales alineados a nuestra misión y visión. Estos valores son: Transparencia, compromiso social, servicio, innovación y calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Versión 2021-2025. Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</li></ul> <p>Nuestra misión, visión y valores están alineados a la ED, a los ODS, el PNPSP y el plan estratégico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>del SDSS, teniendo en cuenta la digitalización Sí, están formuladas y desarrolladas. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Versión 2021-2025.</li> </ul>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio</p>	<p>Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo.</p> <p>La institución ha desarrollado una campaña a los fines de comunicar y socializar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. La campaña incluye publicación en nuestras redes sociales, página web, correo electrónico institucional, reuniones virtuales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web TSS.</li> <li>• Cuadros en las recepciones de las oficinas TSS.</li> <li>• Proceso de inducción (manual y presentación en Power point).</li> <li>• Sensibilización Plan Estratégico TSS 2021-2025 y minuta de reunión.</li> </ul> <p>Campaña por correo y redes sociales</p> <p>Se realizan revisiones de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo y asegurar el correcto funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros de seguimiento periódicos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria de Calidad Internas y externas</li> <li>• Correos electrónico</li> <li>• Gestión integral de Riesgos</li> <li>• NOBACI</li> <li>• Capacitación virtual, actualmente ocupa más del 90% Vs la modalidad presencial</li> </ul> <p>Nuestra institución desde sus inicios cuenta con una comisión de ética, la cual esta alienada a los parámetros establecidos por la DIGEIG, que se encarga de gestionar y prevenir comportamientos no éticos.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética TSS</li> <li>• Campaña de Ética</li> <li>• Encuesta sobre valores y principio éticos</li> <li>• Informe Encuesta</li> <li>• Listado capacitación</li> <li>• Campaña de Ética sobre conflictos de intereses</li> <li>• Capacitación sobre la resolución PNP 07-2020, de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas sobre “Introducción a la Administración Financiera del Estado y Fundamentos del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas” para el equipo de peritos TSS, en total 22 existentes</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se refuerzan continuamente la confianza, la lealtad y el respeto entre todos los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de buen Liderazgo Puertas abiertas</li> <li>• Capacitaciones sobre liderazgo</li> <li>• Manual de Inducción al Personal</li> <li>• Campañas del comité de ética sobre los valores éticos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>La TSS cuenta con una estructura actualizada aprobada por el MAP, igual que su manual de cargos y las descripciones de puesto. El sistema de gestión de calidad nos permite estar a la vanguardia en sus procesos y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución nueva Estructura TSS 2019</li> <li>• Manual de Funciones, año 2020</li> <li>• Manual de Cargo, año 2020</li> <li>• Actualización de las descripciones de puestos según nuevo manual de cargo.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>TSS posee objetivos y resultados a todos los niveles cuantificables, que se desprenden del PEI y el POA, a los cuales se evalúan continuamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño conforme POA</li> <li>• Evaluación de desempeño de los colaboradores</li> <li>• Indicadores de Calidad</li> <li>• Indicadores Estratégicos</li> <li>• Scorecard Fiscalización Externa</li> <li>• Indicadores Rotación del Personal</li> </ul>	
<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>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>La TSS realiza un análisis de todas sus partes interesadas para conocer sus expectativas y necesidades, lo cual nos sirve de insumo para realizar mejoras continuas del sistema y seguir subiendo su rendimiento en todos sus niveles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices expectativas de partes interesadas</li> <li>• Indicadores y objetivos de calidad</li> <li>• Indicadores y Objetivos estratégicos</li> </ul> <p>La TSS cuenta con un departamento de control interno y con un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información de la mano con un sistema de gestión de riesgo, por medio de los cuales se monitorea permanentemente los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balanced Scorecard</li> <li>• Matrices de Riesgos</li> <li>• PE 2021-2025</li> <li>• NOBACI</li> </ul> <p>TSS posee un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015, además de que aplica diferentes normas como buenas prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia certificados Norma ISO 9001:2015</li> <li>• Programa Implementación ISO 27001:2014</li> <li>• Programa de implementación Continuidad de negocios bajo norma ISO 22301</li> <li>• Programa de implantación ISO 31000</li> <li>• Programa de implementación ISO 37301</li> <li>• Buenas prácticas Lean Six Sigma</li> </ul> <p>La TSS cuenta con una matriz de comunicaciones que sirve de guía a toda la institución, además de contar con un departamento de comunicaciones que se encarga de asegurar la comunicación efectiva con todas nuestras partes interesadas internas y externas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua a través de las redes sociales (facebook, Twitter, Instragram, youtube).</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de correos electrónicos Internos y externos,</li> <li>• Foros y mensajes informativos en la Página WEB</li> <li>• Matriz de Comunicación TSS</li> </ul> <p>TSS asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus procesos de distintas formas, entre las que podemos mencionar la planificación estratégica, POA, reuniones continuas, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• PE 2021-2025,</li> <li>• POA 2020-2021</li> <li>• Matriz Sustituto</li> <li>• Salones de Capacitaciones y reuniones</li> <li>• Herramientas TIC</li> <li>• Higiene y seguridad Laboral</li> </ul> <p>TSS posee un departamento de comunicaciones que vela por una buena comunicación a lo interno e interno de la institución a través de todos los medios a nuestro alcance.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua a través de las redes sociales (facebook, Twitter, Instragram, youtube ).</li> <li>• Envío de correos electrónicos Internos y externos,</li> <li>• Foros y mensajes informativos en la Pagina WEB</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Desde su creación la TSS esta comprometida con la innovación y la mejora continua. con un sistema certificado bajo la ISO 9001:2015 acompañada de una retroalimentación continua de nuestros colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia certificados Norma ISO 9001:2015</li> <li>• Programa Implementación ISO 27001:2014</li> <li>• Programa de implementación Continuidad de negocios bajo norma ISO 22301</li> <li>• Programa de implantación ISO 31000</li> <li>• Programa de implementación ISO 37301</li> <li>• Buenas prácticas Lean Six Sigma</li> <li>• Listado Capacitaciones y sensibilizaciones ISO 9001</li> <li>• Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación de este.</li> </ul> <p>La TSS realiza una gestión de cambio que permite comunicar a todos los grupos de interés tanto interno como externo de las distintas iniciativas y los efectos esperados previa a su implementación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos,</li> <li>• Campanas en las redes Sociales</li> </ul>	

- Publicación en el portal Web
- Publicaciones en el INTRANET TSS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Todos los colaboradores de la TSS actúan éticamente en consonancia con nuestros objetivos y valores. Trabajamos en basados en una cultura que promueve los valores éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética TSS</li> <li>• Manual de Inducción y Manual de Políticas de RRHH.</li> <li>• Listado de participación actividades comité de ética</li> </ul> <p>Todos los colaboradores de la TSS actúan éticamente en consonancia con nuestros objetivos y valores. Trabajamos en basados en una cultura que promueve los valores éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética TSS</li> <li>• Manual de Inducción y Manual de Políticas de RRHH.</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul> <p>La TSS integra en cada paso a sus colaboradores para que sean parte de los cambios e implementaciones que se realizan. Sus opiniones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>son los insumos mas importantes para la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Internos, Revista interna de RRHH.</li> <li>• Publicación de informes y Estadísticas.</li> <li>• Charlas de sensibilización.</li> <li>• Intranet TSS.</li> </ul> <p>La capacitación es constante a todo el personal de la institución, se retroalimenta a todos los niveles de forma oportuna grupal o individual para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación y Adiestramiento.</li> <li>• Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Diagnóstico de Necesidades de Capacitación</li> <li>• Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación de este.</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul> <p>La TSS posee una matriz de sustituto que entre otras cosas nos permite delegar responsabilidades y potencial la competencia de todos los colaboradores. Se motiva continuamente y se fomenta el adquirir nuevos conocimientos que permita cumplir con las funciones que le son delegadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Matriz de sustituto</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripciones de puesto</li> </ul> <p>En la TSS estamos en constante aprendizaje, es parte de nuestra cultura organizacional, lo cual permite a los colaboradores anticiparse y adaptarse a los cambios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación y Adiestramiento.</li> <li>• Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Licencia de estudio</li> <li>• Planes de Desarrollo.</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul> <p>TSS posee una serie de reconocimientos formales para nuestros colaboradores y los equipos de trabajo, pero nuestra cultura incentiva el reconocimiento oportuno del esfuerzo realizado por cada uno de ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento Empleado del Mes.</li> <li>• Reconocimiento Empleado del Año.</li> <li>• Placa de reconocimiento Anual al departamento más eficiente en la TSS.</li> <li>• Incentivo por Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Programa de reconocimiento.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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>TSS realiza análisis y monitoreo contantes de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a los fines de implementar mejoras a corto, mediano y largo plazo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas.</li> <li>• FODA</li> <li>• PE 2021-2025</li> <li>• Comunicación del PE vía correo electrónico a lo interno de la institución.</li> </ul> <p>La TSS desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, a treves de distintos acuerdos y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Interinstitucionales con distintas instituciones públicas.</li> <li>• Ley 13-20</li> <li>• Proyecto de Reforma integral ley 87-01</li> </ul> <p>La TSS identifica en la elaboración del PE las políticas relevantes para la organización y son incorporadas a la gestión de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 2021-2025</li> <li>• Resoluciones del CNSS</li> <li>• Resoluciones MAP</li> <li>• Resoluciones MT</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decretos presidenciales</li> </ul> <p>El desempeño de la TSS está alineado a las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 2021-2025</li> <li>• POA 2020-2021</li> </ul> <p>La TSS realiza acuerdos con diferentes grupos de interés que permiten una mejor gestión de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con distintas instituciones públicas.</li> <li>• Acuerdos con las Cámaras de Comercio</li> <li>• Capacitación en materia de seguridad social a distintos sectores</li> </ul> <p>La TSS participa en distintas actividades a lo largo del año atendiendo a invitaciones recibidas desde asociaciones representativas y grupos de presión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda del Tesorero</li> <li>• Ruta Mipyme</li> <li>• Convenio con la DGII, Convenio con el INFOTEP, Convenio con el BDI.</li> <li>• Acuerdo con el Banco Central.</li> <li>• Acuerdo La Secretaría de Hacienda y Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.</li> <li>• Acuerdo con el Banco Central</li> <li>• Acuerdo con el Ministerio de Trabajo</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>A través de las redes sociales, publicaciones en la plataforma virtual, periódicos, carta compromiso y otros medios se dan a conocer las distintas informaciones de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en nuestra página Web.</li> <li>• Publicaciones en el periódico.</li> <li>• Publicaciones en las redes sociales</li> <li>• Participación en el Boletín del Consejo Nacional de Seguridad Social.</li> <li>• Carta compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>TSS, ha identificado sus grupos de interés a través de distintos análisis en función de sus funciones establecidas en la ley 87-01.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• PYD-PR-002 Procedimiento de Gestión de Partes Interesadas.</li> <li>• Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 2021-2025.</li> </ul> <p>TSS, cuenta con una serie de encuestas y otra herramientas mediante los cuales a lo largo de todo el año se realizan análisis de sus necesidades y expectativas.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas 2020.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Servicios</li> <li>• Encuesta de servicio de la OAI</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Encuesta de Credibilidad y Transparencia</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Buzón de Sugerencias del Portal WEB.</li> <li>• 311</li> <li>• Formulario de quejas y sugerencias</li> <li>• Comentarios vía redes sociales</li> <li>• Formulario de Contacto</li> <li>• Encuesta Ciudadana</li> <li>• Encuesta de Motivación al personal</li> <li>• Encuesta de Salud y Bienestar de Colaboradores</li> </ul> <p>TSS, analiza de forma constante las reformas del sector publico a los fines de implementar las medidas que nos aplican.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de prensa y digital</li> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Monitoreo de las redes sociales</li> <li>• Revisión continua de reformas emanadas del poder ejecutivo y organismos reguladores del SDSS</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>TSS, realiza un análisis FODA, además de una gestión de riesgo que se alimenta de distintos análisis y encuestas, que nos permiten conocer el desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FODA Cuantitativo</li> <li>• Gestión de Riesgos con FMEA</li> <li>• Evaluación CAF</li> <li>• NOBACI</li> <li>• Indicadores Institucionales</li> <li>• Indicadores Rotación del Personal</li> <li>• Estadística de Gestión</li> <li>• Boletines estadísticos de SDSS.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Servicios</li> <li>• Encuesta de Satisfacción personalizada. Encuesta de servicio de la OAI</li> <li>• Informe de Clima Laboral</li> <li>• Encuesta de Credibilidad y Transparencia</li> <li>• Reporte de quejas y sugerencias</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>En la elaboración del PE se realiza un análisis detallado del cual se establecen objetivos alineados a la misión y visión en base a las prioridades y estrategias nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan Operativo 2020-2021</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>TSS en todos sus procesos y toma de decisiones involucra sus grupos de interés para tener en cuenta sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia levantamiento del FODA</li> <li>• Levantamiento realización PE</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>TSS es una institución sostenible, responsable socialmente, con un personal diverso que se ve reflejado en sus estrategias y planes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2025</li> <li>• Evidencia informe de consultor Carlos J. Yunén</li> </ul>	
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>TSS cada año realiza un presupuesto acorde a la planificación y prevé partidas para posibles imprevistos a los fines de asegurar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de lo planificado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2020-2021</li> <li>• PACC 2020-2021</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los</p>	<p>La máxima autoridad y el comité ejecutivo basado en los lineamientos nacionales (END) establece la estrategia y planificación de la TSS.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan Operativo 2020-2021</li> <li>• Objetivos de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>• Objetivos estratégicos 2021-2025</li> </ul> <p>TSS tiene establecidos indicadores en todas las áreas que se derivan del PE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2020-2021</li> <li>• Objetivos de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>• Objetivos estratégicos 2021-2025</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> </ul> <p>TSS mantiene constante comunicación con sus grupos de interés y sus colaboradores de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>sus objetivos y los resultados de este cada trimestre a través de diferentes medios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos del PE, del POA, de los Objetivos</li> <li>• Revista informativa de RRHH</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Publicaciones en la página Web y redes sociales</li> </ul> <p>Trimestralmente se realiza un informe donde se da a conocer el avance de los objetivos e indicadores de la institución, además dos veces al año se realiza revisión de la dirección donde se presentan todos los logros alcanzados sementalmente, todo esto de la mano de revisiones mensuales del comité ejecutivo donde se hace una revisión mensual de los progresos alcanzados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Fichas de Procesos e Indicadores</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Matriz de seguimiento indicadores</li> <li>• Monitoreo desempeño mensual</li> <li>• Informes trimestrales resultados indicadores, objetivos y partes interesadas.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>TSS es una institución que basa su gestión en la innovación y en el uso de las tecnologías como impulsor. Todo esto se ve reflejado en el PE, la política de calidad y seguridad de la información y en los proyectos TIC de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de proyectos TIC</li> <li>• FODA</li> <li>• Plan de trabajo SGC</li> <li>• PE 2021-2025</li> </ul> <p>TSS es una institución que basa su gestión en la innovación y en el uso de las tecnologías como impulsor. Se realizan diferentes benchmarking/benchlearning que fomentan la cultura de innovación que posee la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking con MAPRE sobre el SGC, planificación estratégica)</li> <li>• Benchmarking con SENASA sobre el Centro de Llamadas.</li> <li>• Benchmarking con IAD sobre manejo de quejas y sugerencias.</li> <li>• Benchmarking con la secretaria de Previdencia y el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil.</li> <li>• Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Pasantía para universitarios.</li> </ul> <p>TSS comunica a todo sus colaboradores y sus grupos de interés por distintas vías los resultados de las políticas implementadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Lista de participantes Reuniones comité ejecutivo Lista de participantes Dirección de Planificación y Desarrollo con las todas las áreas de la institución</p> <p>TSS, promueve entre todos sus colaboradores el aporte de sus ideas para la mejora continua del sistema en todos los ámbitos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Lista de participantes Reuniones comité ejecutivo Lista de participantes Dirección de Planificación y Desarrollo con las todas las áreas de la institución</p> <p>TSS cada año realiza un presupuesto acorde a la planificación y prevé partidas para posibles imprevistos a los fines de asegurar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de lo planificado.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2020-2021 y PACC. Presupuesto 2021</p>	

### 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)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>TSS realiza una planificación de RRHH acorde con las especificaciones del MAP y acorde a las necesidades levantadas en las distintas áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• POA 2020-2021</li><li>• Planificación de RRHH trimestral</li><li>• Planificación de RRHH 2021 para el MAP</li></ul> <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Políticas internas de RRHH</li><li>• Manual de Inducción</li><li>• Programa de Pasantía</li><li>• Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal,</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento.</li> <li>• Matriz Sustituto para continuar las Operaciones Institucional.</li> </ul> <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas internas de RRHH</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Manual de cargos</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Programa de Pasantía</li> <li>• Manual Compromiso Social</li> <li>• Programa TSS Cuida tu Salud</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS</li> </ul> <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros recursos humanos, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas de RRHH y DO.</li> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Programa de Reconocimiento</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Concursos Públicos.</li> </ul>	
<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>TSS basado en la ley 41-08 gestiona el desarrollo de la carrera profesional con los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas de RRHH y DO.</li> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Concursos Públicos.</li> </ul> <p>TSS promueve una cultura de desempeño con objetivos claros para cada colaborador en la realización de sus funciones, evalúa y monitorea el cumplimiento de estos objetivos y manteniendo una conversación constante s con cada uno de los actores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Evaluación de Desempeño</li> <li>• Manual de Políticas de RRHH y DO.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Monitoreo mensual desempeño desde PyD</li> </ul> <p>TSS basado en la ley 41-08 gestiona el desarrollo de la carrera profesional con los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas de RRHH y DO.</li> <li>• Estadísticas internas de RRHH por género</li> <li>• Aplicación de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Programa de Capacitación.</li> <li>• Estadística cantidad de hombres y mujeres por Grupo Ocupacional</li> <li>• Informe sobre Equidad Salarial TSS</li> <li>• Promedio del desempeño colaboradores TSS por Grupo Ocupacional.</li> <li>• Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2020-2021</li> </ul>	<p>Está previsto contratar analista de género para seguir fortaleciendo la institución.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>TSS, anualmente realiza una detección de necesidades de capacitación (DNC) con el objetivo de conocer las necesidades de formación de todos los colaboradores. La evaluación de desempeño sirve de insumo en el DNC en cuanto a las capacidades actuales y a partir de ellas determinar otras capacidades requeridas por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2020-2021</li> <li>• Planificación de RRHH trimestral</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Actualización de perfiles</li> <li>• Diccionario de competencia en habilidades</li> <li>• Matriz de sustituto</li> <li>• Programa Planes de Desarrollo al personal</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>TSS a través de sus procesos de reclutamiento y selección se asegura de atraer y desarrollar los talentos necesarios, que permitan a la institución el cumplimiento de su misión, visión y objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos Públicos</li> <li>• Programa de Capacitación</li> <li>• Programa Planes de Desarrollo al personal</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar	<p>TSS posee un programa de capacitación que de la mano con el DNC permite incorporar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación presenciales y virtuales.</li> <li>• Diagnóstico de necesidades de capacitación</li> <li>• Matriz de sustituto</li> <li>• Programa Planes de Desarrollo al personal</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul> <p>Cada año la institución desarrolla un programa de capacitación donde se planifica las competencias a dotar a los colaboradores, que incluyen las habilidades personales y gerenciales, liderazgo, gestión pública, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación</li> <li>• Programa Planes de Desarrollo al personal</li> <li>• Programa de Pasantía</li> </ul> <p>Desde el ingreso del colaborador en la institución y de forma permanente la institución brinda un sistema de guía y apoyo que pueden incluir desde un tutor hasta un asesoramiento personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Planes de desarrollo</li> <li>• Charla Balance Familiar y Laboral</li> <li>• Programa TSS Cuida tu Salud</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>A treves de los concursos internos y públicos que realiza promueve la movilidad interna y externa de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos Internos TSS</li> <li>• Concursos Públicos</li> </ul>	
<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>Si,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación virtuales a través de Plataformas como Moodle, Teams, Zoom, plataformas exclusivas del INAP e INFOTEP</li> </ul> <p>TSS desde su origen es una institución enfocada a la gestión de riesgos, donde los colaboradores reciben una serie de capacitaciones para el manejo de conflictos de intereses a través de nuestro comité de ética, donde no se discrimina bajo ninguna condición y siempre se ha trabajado en base a la diversidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Gestión de Riesgos</li> <li>• Campaña de Conflictos de interés</li> <li>• Campaña de ética</li> <li>• Taller Transparencia, ética y buenas prácticas en el liderazgo de hoy</li> <li>• Capacitación virtual gestión de proyectos Públicos</li> <li>• Plan de desarrollo</li> <li>• Plan de trabajo remoto</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>RRHH realiza evaluación de los programas de formación, la forma en que se transite el contenido a los colaboradores a través de monitoreo constantes y análisis de valor aportado a la institución fruto de estas capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento</li> <li>• Formulario Retroalimentación de la Capacitación</li> <li>• Formulario Evaluación de la Capacitación</li> <li>• Retroalimentación y Evaluación Planes de Desarrollo</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>TSS posee una política de puertas abiertas entre los colaboradores que les permite en cualquier momento acercarse no solo a su supervisor si no a cualquier colaborador de la institución para aportar ideas o expresar sus opiniones, además se fomenta el trabajo en equipo para la obtención de mejores resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Encuesta de Motivación al personal</li> <li>• Encuesta de Salud y Bienestar de Colaboradores</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>TSS posee una política de puertas abiertas entre los colaboradores que les permite en cualquier momento acercarse no solo a su supervisor si no a cualquier colaborador de la institución para aportar ideas o expresar sus opiniones, además se fomenta el trabajo en equipo para la obtención de mejores resultados.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencias.</li> <li>• Reuniones de equipos de trabajo</li> <li>• Consultas vía correo electrónico</li> <li>• Encuesta de Motivación al personal</li> <li>• Encuesta de Salud y Bienestar de Colaboradores</li> </ul>	
<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>Los colaboradores de la TSS están integrados en todos los procesos de la TSS desde que nace a la idea hasta que se implementa, lo cual permite que la mejora se realice en torno a la opiniones externadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos al personal para sus aportes al POA 2021</li> <li>• Correos para revisar POA 2021</li> <li>• Encuesta de Motivación al personal</li> <li>• Encuesta de Salud y Bienestar de Colaboradores</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Cada año la TSS realiza el ejercicio de la actualización de sus objetivos y la manera en que los mismos serán medidos con la participación de todas las área de la institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>y son presentados una vez han sido consensuados en la revisión por la dirección que se realiza a inicio de año para la aprobación final del comité ejecutivo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 2021 – 2025</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> </ul> <p>Taller sobre planificación y objetivos TSS con el personal</p> <p>Cada año mínimamente se aplica la encuesta de clima organizacional una vez y se envía el resultado vía correo a todos los colaboradores de la institución, además se aplican las encuestas de motivación y la encuesta de salud y bienestar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional</li> <li>• Informe de Encuesta</li> <li>• Planes de mejora</li> <li>• Encuesta de Motivación al personal</li> <li>• Encuesta de Salud y Bienestar de Colaboradores</li> </ul> <p>TSS cumple con las regulaciones establecidas en el SISTAP, se mantiene en continua mejora de toda su infraestructura física y se asegura de que sus colaboradores estén bajo el mejor ambiente laboral y el más seguro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la Infraestructura</li> <li>• SISTAP</li> <li>• Charla Balance Familiar y Laboral</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa TSS Cuida tu Salud</li> </ul> <p>Los colaboradores de la TSS poseen la condiciones para realizar sus funciones de forma presencial o remota según se requiera, además de disfrutar de las mejores condiciones para conciliar trabajo con vida familiar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Permisos</li> <li>• Licencia sin disfrute de salario</li> <li>• Cumplimiento ley permiso de maternidad o paternidad.</li> <li>• Trabajo remoto</li> <li>• Charla Balance Familiar y Laboral</li> </ul>	
<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>En TSS se presta atención a las necesidades de todos sus colaboradores y en especial a aquellos desfavorecidos o con algún tipo de discapacidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Programa de empleado feliz con Banreservas</p> <p>Contamos con varios programas que permiten recompensar a nuestros colaboradores acogiéndonos a los lineamientos que nos permite el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de reconocimiento</li> <li>• Programa TSS Cuida tu Salud</li> <li>• Políticas de Beneficios al Personal</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

**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><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>TSS, ha identificado sus aliados públicos y privados, estableciendo acuerdos, alianzas o contratos que nos han permitido construir relaciones sostenibles basadas en la transparencia, el dialogo y la confianza.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza DGII.</li> <li>• Alianza INFOTEP.</li> <li>• Alianza OPTIC.</li> <li>• Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe).</li> <li>• Acuerdo Banco Central-TSS.</li> <li>• Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda.</li> <li>• Convenio con el Banco BDI.</li> <li>• Convenio con el Banco Central</li> <li>• Convenio con el Ministerio de Trabajo.</li> <li>• Asociación Dominicana de Productores de Banano (ADOBANANO)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interoperabilidad</li> <li>• Acuerdos ONE</li> </ul> Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)	
<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>TSS ha establecido una cooperación con la agencia Brasileña que sirve de enlace con la seguridad social del Brasil, por medio de la cual se comparte experiencias, conocimientos, buenas prácticas, etc. que han sido de beneficio para ambos países.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b> Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)</p> <p>A través de los acuerdos firmados con los distintos organismos públicos y privados se han establecido los roles y responsabilidades, controles, forma de evaluar los acuerdos, el monitoreo de los resultados y el impacto de las alianzas.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados contienen el rol y responsabilidad</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> </ul> <p>TSS, ha identificado sus aliados públicos y privados, estableciendo acuerdos, alianzas o contratos que nos han permitido construir relaciones sostenibles basadas en la transparencia, el dialogo y la confianza.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza DGII.</li> <li>• Alianza INFOTEP.</li> <li>• Alianza OPTIC.</li> <li>• Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe).</li> <li>• Acuerdo Banco Central-TSS.</li> <li>• Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda.</li> <li>• Convenio con el Banco BDI.</li> <li>• Convenio con el Banco Central</li> <li>• Convenio con el Ministerio de Trabajo</li> <li>• Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)</li> <li>• Cooperación UNIPAGO</li> <li>• Acuerdos ONE</li> </ul> <p>Nuestra institución cumple con lo establecido por la ley de compras y contrataciones, lo cual nos permite seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b> Procesos de compras</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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>TSS es una institución regida por la transparencia y garantiza a través de diferentes canales y políticas una información proactiva que proporciona datos abiertos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadanos</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Código de ética TSS</li> <li>• OAI</li> </ul> <p>Los empleadores y ciudadanos en general tienen una participación activa en la toma de decisiones de la organización. Se evidencia que los clientes expresan sus necesidades a través del buzón de sugerencias, formulario de contacto, encuesta de servicios y encuesta de Transparencia. Además a través de nuestras redes sociales y pagina web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en los talleres de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</li> <li>• Participación en ruta Mypime</li> <li>• Convenio con el Ministerio de Trabajo.</li> <li>• Se evidencia que los clientes expresan sus necesidades a través del buzón de sugerencias, formulario de contacto y encuesta de Transparencia.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Diariamente se recoleta y se procesan datos obtenidos a través de distintos tipos de encuestas, de los cuales se emiten informes trimestrales que se dan a conocer a toda la institución y nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores.</li> <li>• Buzón de sugerencia.</li> <li>• Formularios de quejas y sugerencias.</li> <li>• Encuesta de satisfacción vía telefónica.</li> <li>• Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia.</li> <li>• Procedimientos de satisfacción de las partes interesadas</li> </ul> <p>A través de la carta compromiso al Ciudadano, nuestra página WEB y las redes sociales se les informa a los empleadores y ciudadanos en general los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadanos</li> <li>• Publicaciones en la página web y redes sociales</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>Toda la gestión financiera de la TSS está alineada a sus objetivos estratégicos definidos en el PE, para lo cual se realiza el PACC y el POA anual, además de que se emiten informes financieros donde se visualiza la eficiencia y eficacia con que se ejecuta el presupuesto y se cumple con las legislaciones vigentes.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros</li> <li>• PACC 2021-2022</li> <li>• POA 2021-2022</li> </ul> <p>TSS realiza un análisis FODA, además de usar un análisis de modo de fallas (FMEA) para la evaluación de los riesgos asumidos en las decisiones financieras, lo cual permite la elaboración de un presupuesto equilibrado donde están integrados los objetivos financieros y no financieros.</p> <p><b><u>videncias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros</li> <li>• Presupuesto 2021</li> <li>• Análisis del Efecto del Modo de Fallo (FMEA)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>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>TSS publica su ejecución presupuestaria en el portal de transparencia establecido por la ley, lo que asegura que toda la población y partes interesadas pueda saber de primera mano cómo se manejan las finanzas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Publicación ejecución presupuestaria en portal de transparencia</p> <p>TSS utiliza los canales establecidos por la contraloría general de la republica y el MAP para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros de la institución. Además están establecidos todos los controles por ley y derivados de buenas prácticas en normas internacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAL</li> <li>• SIGEF</li> </ul> <p>TSS, realiza planificación presupuestaria y establece los controles para el correcto costeo y ejecución del presupuesto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto General</li> <li>• Presupuesto por proyectos</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La dirección financiera de la TSS está definida en nuestra estructura organizacional aprobada por el MAP y cada uno de sus colaboradores tiene sus funciones designadas en su descripción de puesto, cumpliendo con los principios de descentralización y delegación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>funciones que establecen las leyes Dominicanas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa de Finanza</li> <li>• Presupuesto por actividades que es ejecutado desde la dirección financiera</li> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Manual de cargos</li> <li>• Descripciones de Puestos</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>TSS, posee una cultura donde el aprendizaje continuo es uno de sus pilares principales en todos sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Planes de Desarrollo.</li> <li>• Evidencia de planes de desarrollo realizados.</li> <li>• Matriz de sustituto</li> </ul> <p>TSS como una institución que maneja la información de todo un país, garantiza que se cumplan los principios de la seguridad de la información “Confidencialidad, integridad y disponibilidad”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SUIR</li> <li>• Informes de Encuestas de Satisfacción al Personal.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión calidad y seguridad de la información</li> </ul> <p>La institución se vale de la tecnología para potencial todos sus procesos y siempre está a la vanguardia en el conocimiento y uso de esta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan operativo 2021-2022.</li> <li>• Inventario de activo de información</li> <li>• Programa de protección antivirus Symantec Endpoint Protection.</li> <li>• Clave para acceso a las computadoras y los diferentes softwares que usa la compañía.</li> <li>• Backup de la información.</li> <li>• Capacitaciones Virtuales a través de Plataformas como Moodle, Teams, Zoom</li> </ul> <p>La dirección de RRHH establece redes de aprendizaje y colaboración con distintas instituciones para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Revista INFORRHH</li> <li>• CHAT TSS</li> <li>• Benchmarking con Grupo Universal y APAP para RRHH</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Todas las áreas, pero en especial la dirección TIC y el departamento de calidad mantienen un monitoreo constante de la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Monitoreo constante de la información vía Departamento de seguridad TIC</li> <li>• Comité de Seguridad de la información</li> <li>• Comisión de ética pública</li> <li>• Programas de capacitación</li> </ul>	
<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>TSS ha establecido distintos canales internos que garantizan que todos sus colaboradores tengan acceso a la información, además de brindar el conocimiento relevante y de establecer mecanismo para una adecuada transferencia de conocimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet TSS</li> <li>• Revista INFORRHH</li> <li>• CHAT TSS</li> <li>• Plan de desarrollo</li> <li>• Matriz de sustituto</li> </ul> <p>La institución cuenta con un procedimiento de Intercambio de la Información Vía VPN, DTI-PR-012, a fin de explicar las políticas y procedimientos (actividades) de seguridad a seguir por la TSS para proteger el intercambio de información con las entidades externas vía</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>	<p>VPN. Además de asegurar a través de varios medios el acceso y el intercambio de la información de todas nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OAI</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Pagina web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Procedimiento Intercambio de la Información Vía VPN, DTI-PR-012, a fin de explicar las políticas y procedimientos (actividades) de seguridad a seguir por la TSS para proteger el intercambio de información con las entidades externas vía VPN.</li> <li>• Correos Internos.</li> <li>• Cursos de Capacitación Externos.</li> <li>• Página de la TSS.</li> <li>• Estadísticas de visitas a la página web.</li> <li>• Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></li> <li>• Intranet TSS</li> </ul> <p>A través del uso de una matriz de sustituto en la institución, el uso de procedimientos estandarizados en todos los procesos y planes de desarrollo individuales, TSS, asegura que el conocimiento clave de los colaboradores en caso de que estos dejen de laboral para la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de sustituto</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de desarrollo</li> <li>• Procedimientos de todos los procesos</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>TSS posee un plan operativo anual donde se contempla la gestión tecnológica acorde al PE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Estratégico 2021-2025</li> <li>• Plan operativo 2021.</li> <li>• Instructivo de Desarrollo de Software Seguro, DTI-IT-001, a de definir las reglas o estándares para el desarrollo de software y sistemas a las cuales se debe apegar el personal de la División de Programación del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.</li> </ul> <p>Previo a la adquisición de las soluciones y durante toda su vida útil se monitorea y evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Monitoreo de Operaciones, DTI-PR-003, a fin Monitorear la plataforma tecnológica y los servicios proporcionados por el SUIR a través de un sistema de</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>monitoreo en la web y Base de Datos que permite detectar al instante cualquier eventualidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Control de Acceso físico para la TSS, y Control de Acceso para las visitas en el DAE.</li> <li>• Monitoreo estadístico de capacitación personal TIC a través de la herramienta PLURAL SITE</li> <li>• Software OP Manager para monitoreo de las redes.</li> </ul> <p>La institución se mantiene en constante identificación de las tecnologías relevantes para nuestro sistema, lo cual nos ha permitido en este último año la implantación de un departamento de inteligencia recaudatoria cuya base principal es la tecnología de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de trabajo TIC</li> <li>• Inteligencia Recaudatoria</li> <li>• Análisis recaudatorios</li> </ul>	
<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>TSS utiliza varios medios que permiten utilizar 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><b>Evidencias:</b></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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones TIC vía PLURAL SITE, el cual es un Sistema de capacitación On Line y donde se puede monitorear la capacitación a través de la herramienta PLURAL SITE.</li> <li>• Procedimiento Reporte Fallos /Averías DTI-PR-007, el cual explica la metodología procedimental utilizada en la gestión de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda para el manejo de Reportes de Fallos / Averías</li> <li>• Planner</li> <li>• MS Project</li> <li>• Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR)</li> <li>• Intranet</li> <li>• Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS.</li> <li>• Correo de sugerencia</li> <li>• El chat.</li> </ul> <p>TSS cuenta con el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) una plataforma a través de la cual el empleador recibe la mayoría de los servicios de la institución de forma automática. Contamos con la intranet que permite a los colaboradores trabajar todos sus procesos sin el uso de papel. También usamos</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>	<p>el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS. Entre otras herramientas que nos permiten brindar el mejor servicio a nuestras partes interesadas.</p> <p><b><u>Evidencias</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR)</li> <li>• Intranet</li> <li>• Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS.</li> <li>• Correo de sugerencia</li> <li>• El chat.</li> </ul> <p>Evidencia visual: Software OP Manager para monitoreo de las redes.</p> <p>TSS ha establecido procedimientos, protocolos y otros controles acordes a las normas nacionales e internacionales para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p><b><u>Evidencias</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar la información de manera electrónica a través de Volume Shadow Copy Service: Es un servicio que trae Windows 2003 r2 o superior y soporta desde 1 y hasta 30 días y más dependiendo del cálculo de</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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</p>	<p>espacio que la aplicación detecte en el momento de la activación del servicio para una restauración de carpetas y archivos más fácil y rápidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar la información de manera electrónica a través Veeam Backup &amp; Replication: Es una solución de backup y Disponibilidad potente, fácil de usar y accesible. Proporciona una recuperación rápida, servidores virtuales carpetas o archivos. Las máquinas virtuales de producción se replican al site alterno de DGII. Ver Procedimiento de Respaldo y Restauración de Información, DTI-PR-002</li> <li>• Procedimiento Monitoreo de Operaciones, DTI-PR-003, a fin Monitorear la plataforma tecnológica y los servicios proporcionados por el SUIR a través de un sistema de monitoreo en la web y Base de Datos que permite detectar al instante cualquier eventualidad.</li> <li>• Sistema de Control de Acceso físico para la TSS, y Control de Acceso para las visitas en el DAE.</li> <li>• Monitoreo estadístico de capacitación personal TIC a través de la herramienta PLURAL SITE</li> <li>• Software OP Manager para monitoreo de las redes.</li> </ul> <p>La TSS cuenta con un Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>TSS, a fin de optimizar el manejo de la información y el control de los accesos a dichos documentos para reducir la emisión de papel.</p> <p>INTRANET TSS. A través de este sistema publicamos en su última versión todos los procedimientos, manuales, organigramas, políticas descripciones, revistas, estadísticas, novedades, noticias, etc., a fin de que su consumo sea por la vista sin necesidad de imprimir un solo papel.</p> <p>Página web cumple requisitos de usuarios con necesidades.</p> <p>Todo lo anterior y otras mediadas que van enfocadas al manejo del impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitaciones</li> <li>• TransDoc</li> <li>• Intranet TSS</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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, 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>TSS posee un plan de mantenimientos mas un contrato con una empresa que garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de Mantenimiento</li> <li>• Plan de mantenimientos</li> <li>• PACC</li> </ul> <p>TSS cuenta con las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISTAP</li> <li>• Oficinas TSS</li> <li>• Puntos GOB</li> </ul> <p>TSS aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Activos Fijos</p> <p>N/A</p>	<p>N/A, nuestras instalaciones son compartidas con otras instituciones del estado.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>TSS posee un plan de trabajo de servicios generales que contempla y garantiza el uso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo servicios generales</li> <li>• Plan de mantenimiento</li> </ul> <p>La TSS paga estacionamiento a sus empleados muy cerca de área de trabajo.  Oficina de Servicios TSS en Naco tiene acceso de estacionamiento para los ciudadanos que buscan servicios.  <b>Evidencias:</b>  Contratos de paqueos para colaborados</p>	

**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><b>La Organización:</b></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>TSS posee un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas.  <b>Evidencias:</b>  Mapa de procesos  Fichas de procesos  SIPOC servicios principales  Procedimientos, instructivos, etc</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>TSS posee un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Certificado Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015</p>	
<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>TSS posee un sistema de gestión de calidad y seguridad de la información que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas, además de que nos permite evaluar y gestionar los riesgos que puedan impedir el logro de las metas propuestas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Procedimiento de gestión de riesgos</li> <li>• Matriz FMEA</li> </ul> <p>Cada proceso de la TSS tiene identificado su dueño. Existen fichas de procesos y descripciones de puestos donde se visualiza las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>responsabilidades y competencias de los dueños de dichos procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de todos los procesos</li> <li>• Fichas de procesos</li> </ul> <p>Descripciones de puesto</p> <p>TSS trabaja sobre la base de la mejora continua, por lo cual siempre se esta en busca de simplificar los procesos y realizar los cambios necesarios que las normas y el entorno ameriten.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de todos los procesos</li> <li>• Procedimiento de gestión de cambios</li> <li>• Intranet</li> </ul> <p>Correos electrónicos</p> <p>La mejora continua en la que está la institución impulsa a 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en Lean six sigma</li> <li>• Proceso de implementación norma ISO 27001</li> <li>• Gestión de riesgo bajo la norma ISO 3100</li> </ul> <p>Proceso de implementación norma ISO 37301</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Cada proceso de la institución esta atada a un indicador que nos permite monitorear la eficacia de dichos procesos en los resultados obtenidos. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de indicadores</li> <li>• Fichas de proceso</li> </ul> <p>TSS esta orientada a la seguridad de la información, para ellos ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos manejados por la institución. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos TIC</li> <li>• Herramientas de monitoreo TIC</li> <li>• Informes ciberataques</li> <li>• Acuerdos de confidencialidad</li> </ul>	

**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)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La TSS hace parte a sus partes interesadas en la mejora continua de los servicios que ofrece, a través de la aplicación de distintas encuestas, procedimientos y retroalimentaciones, que nos permiten establecer los mayores estándares de calidad en el sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Transparencia y Credibilidad</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios</li> <li>• Encuesta ciudadana</li> <li>• Procedimiento de Satisfacción de las partes interesadas</li> <li>• SGC-PR-005 Medición Satisfacción Partes Interesadas</li> <li>• Procedimiento SGC-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas.</li> </ul> <p>Cada año nuestros servicios son innovados a través de distintos métodos, que nos permiten responder con calidad y eficiencia a la demanda de nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas</li> <li>• Carta compromiso</li> <li>• Ruta de servicios</li> <li>• Análisis de la Voz del cliente</li> </ul> <p>TSS presta atención a sus partes interesadas sin importar diversidad o género, ya que nuestros servicios deben satisfacer las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>necesidades de toda la población dominicana sin discriminación de ningún tipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas</li> </ul> <p>Todos nuestros servicios son de fácil accesibilidad para toda la población, a los cuales pueden acceder de forma digital o presencial.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Pagina web accesible</li> <li>• Nortic</li> <li>• Formularios electrónicos</li> <li>• Proyecto con la Organización Internacional para las Migraciones, OIM, elaboración de videos interactivos Informativo y formativos para manejo de las funciones de la TSS. Ver videos en el Portal TSS.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de</p>	<p>TSS tiene sus procesos en consonancia con el SDSS.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE SDSS</li> <li>• PE TSS</li> <li>• Fichas de Procesos.</li> </ul> <p>TSS, posee alianzas con distintas instituciones que utilizan la plataforma SUIR o nos proporcionan insumo para la realización de nuestro trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infotep</li> <li>• DGII</li> <li>• JCE</li> <li>• Migración</li> <li>• MT</li> <li>• MAPRE</li> <li>• Punto GOB</li> <li>• Cámara de comercio</li> </ul> <p>Se mantiene reuniones con distintas organizaciones/proveedores para no solo solucionar problemas sino también para mejorar dichos sistemas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Convenios</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul> <p>Nuestra institución gestiona todos sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 e</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>integra otras normas que permiten la comunicación entre dichos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Gestión por proceso en toda la institución certificados bajo la norma ISO 9001:2015 A través de la firma de convenios y contratos se establecen estándares comunes, que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos con distintas instituciones públicas y privadas donde se establecen los estándares comunes entre las instituciones.</p> <p>Se comparte servicios con la DGII, INFOTEP, CAMARA DE COMERCIO, SISALRIL</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos con DGII, INFOTEP, CAMARA DE COMERCIO, SISALRIL</p>	

## 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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<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>Si, <b>Evidencia:</b> Informe de índice de credibilidad y transparencia del 2020.</p> <p>Si, <b>Evidencia:</b> Informaciones a través de las redes sociales Carta compromiso Capacitaciones en atención al cliente</p> <p>Si, <b>Evidencia:</b> Levantamiento de expectativas de las partes interesadas.</p>	
<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>Si, <b>Evidencia:</b> Nuestro nivel de Transparencia luego de los cambios en la forma en que se realiza la evaluación en el 2019, se ha mantenido por encima del 95% todos los meses conforme página de la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Si, <b>Evidencia:</b> Informe de índice de credibilidad y transparencia del 2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Si, <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado Encuestas de satisfacción de los servicios</li> <li>• Carta compromiso: indicadores de medición de los estándares de calidad.</li> <li>• Resultados obtenidos por encima del 90% en los niveles satisfacción de los servicios</li> <li>• 95% en la encuesta de credibilidad y transparencia</li> </ul>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Si, <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos en la ventanilla única de servicios del Ministerio de Industria y Comercio.</li> <li>• Estamos en Punto GOB.</li> <li>• Instalaciones con acceso para personas con discapacidad.</li> <li>• Servicios brindados por la TSS son gratis.</li> <li>• Transporte público con fácil de acceso</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Si, <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado Encuestas de satisfacción de los servicios</li> <li>• Carta compromiso: indicadores de medición de los estándares de calidad.</li> <li>• Resultados obtenidos por encima del 90% en los niveles satisfacción de los servicios</li> <li>• 95% en la encuesta de credibilidad y transparencia</li> <li>• Sistema certificado bajo norma ISO 9001:2015</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Si, <b>Evidencias:</b> N/A para la TSS, nuestros servicios no hay diferenciación	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Si, <b>Evidencias:</b> PE 2021-2025 Poa 2021	
6) Agilidad de la organización.	Si, <b>Evidencias:</b> Carta compromiso SUIR Pagina web Stand de servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	Si, <b>Evidencias:</b> SUIR Intranet Página WEB Programa de Digitalización de todos los documentos físicos TSS	

## 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>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento</p>	<p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de espera es aproximadamente de 10 minutos, exceptuando los días picos.</li> </ul> <p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alrededor de 790 quejas y 431 sugerencias con un tiempo de procesamiento 7 días laborables.</li> <li>• Se aplica el procedimiento SGC-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas.</li> </ul> <p>Si, <b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de SGC 2020</li> <li>• Informe de SGC 2021 (primer trimestre)</li> <li>• 100% cumplimiento requisitos legales</li> <li>• En el primer trimestre del 2021 no se han detectados casos que requieran ser compensados</li> </ul> <p>Si, <b>Evidencia:</b> Informe Evaluación carta compromiso</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>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales,</li> <li>• Página Web.</li> <li>• Publicaciones periódicas.</li> </ul> <p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas informaciones están disponibles en la página Web.</li> <li>• SUIR</li> <li>• Intranet</li> <li>• Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas informaciones están disponibles en la página Web.</li> <li>• Intranet</li> <li>• Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana.</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Si, <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemos mantenido por encima de 95% el índice de transparencia regulado por la DIGEI y en transparencia gubernamental nos hemos mantenido todo desde su inicio también por encima del 95%.</li> <li>• Acceso a la OAI 24/7 por distintos medios</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Si, <b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p><i>Ave. Tiradentes 44, Plaza Naco Local I-D</i>  <i>Lunes a Viernes 8:30AM - 5:00PM</i>  <i>(Todas las oficinas regionales)</i>  <i>Punto GOB Megacentro</i>  <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM</i>  <i>Sábados 9:00AM - 3:00PM</i>  <i>Punto GOB Sambil</i>  <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 8:00PM</i>  <i>Sábados 9:00AM - 6:00PM</i>  <i>Domingos solo estaciones para Servicios en Línea</i>  <i>10:00AM - 4:00PM</i></p> <p>Nota: Durante la pandemia hemos implementado atención virtual hasta la hora normal de trabajo y la parte presencial ha sido ajustada al horario establecido por el MAP</p> <p>Si,  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de espera es aproximadamente de 10 minutos, exceptuando los días picos.</li> </ul> <p>Si,  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo para prestar el servicio están contemplados en nuestra carta compromiso.</li> </ul> <p>Servicios gratuitos</p> <p>Si,  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas informaciones están disponibles en la página Web.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Un alto grado de implicación</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales.</li> <li>• Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores.</li> <li>• Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia.</li> <li>• Informe de credibilidad y transparencia</li> </ul> <p>Si,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alrededor de 790 quejas y 431 sugerencias con un tiempo de procesamiento 7 días laborables.</li> <li>• Se aplica el procedimiento SGC-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas.</li> <li>• PEI 2021-2025</li> <li>• Mejoras en la página.</li> <li>• Se ha rediseñado procesos.</li> <li>• Se han modificados formularios.</li> <li>• Se han bajado tiempo a la prestación de servicios</li> </ul>	
<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>Si,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto GOB</li> <li>• Ventanilla Única del MIC.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución no hace distinción de género, cultura o posición social. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso Cuadro de indicadores PE-2021-2025</p> <p>Todos los grupos de interés son encuestados en el año para conocer sus necesidades y expectativas <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de servicios, aplicación de lunes a viernes</li> <li>• Encuesta ciudadana – anual</li> <li>• Encuesta a proveedores- anual</li> <li>• Encuesta a receptores de fondos - anual</li> <li>• Encuesta a los colaboradores - anual</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>TSS involucra a sus colaboradores en todas las actualizaciones y/o cambios en sus productos y servicios, además realiza reuniones con los distintos grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas e incorporarlas en sus procesos. <b>Evidencia:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales.</li> <li>• Reuniones con empleadores</li> <li>• Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores.</li> <li>• Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia.</li> <li>• Informe de credibilidad y transparencia.</li> </ul> <p>Hemos mantenido por encima de 95% el índice de transparencia regulado por la DIGEI y en transparencia gubernamental nos hemos mantenido todo desde su inicio también por encima del 95%.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia gubernamental DIGEI.</li> <li>• Encuesta de credibilidad y transparencia aplicada por la institución.</li> <li>• Índice de transparencia gubernamental</li> </ul>	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La TSS posee Imagen positiva dentro de la sociedad y de sus partes interesadas, como se puede comprobar en los resultados de las encuestas aplicadas de credibilidad y transparencia por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Satisfacción del personal.</li> <li>• Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia.</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>TSS tiene un Alto involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en el levantamiento del FODA.</li> <li>• Campaña de misión, visión y valores.</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>TSS tiene una Alta de todas sus partes interesadas en las actividades de mejora de la institución,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en lluvias de ideas.</li> <li>• Levantamiento de nuevos procesos y procesos actuales.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Los colaboradores de la institución poseen Niveles altos de conciencia, sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de ética de manera continúa.</li> <li>• Encuesta de ética.</li> <li>• Código de Ética</li> </ul> <p>TSS posee distintos medios de retroalimentación a todos sus colaboradores (encuestas, correos, informes)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de puertas abiertas.</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> <li>• Informe de clima laboral</li> <li>• Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2020-2021</li> </ul> <p>TSS está fundada sobre un gran compromiso social con todo el país, son solo como la responsable de velar por la estabilidad financiera del SDSS, sino con otras muchas causas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Pasantía externo e interno.</li> <li>• Programa 3R</li> <li>• Recogida de tapitas plásticas</li> <li>• Ayuda a hogares de ancianos</li> <li>• Manual de compromiso social</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Muy alta, es el compromiso de la organización para el cambio y la innovación como se puede evidenciar en el PE. <b>Evidencia:</b> PE 2021-2025</p> <p>Alto, nuestro sistema nació enfocado a la digitalización total. <b>Evidencia:</b> Intranet Transdoc Sistema de Digitalización a todos los documentos que produce la TSS</p> <p>Alto, ser una institución innovadora, certificada bajo los estándares de calidad ISO 9001 y aplicando continuamente nuevas mejoras, no permiten ser ágiles en los servicios que ofrecemos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos organizacionales.</li> <li>• Mapa de proceso</li> <li>• Rutas de servicios</li> </ul> <p>Carta compromiso</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Muy elevada, es la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de dar a conocer a nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Planes de operativos</li> <li>• Objetivos de calidad</li> <li>• Objetivos institucionales</li> <li>• Presupuesto institucional</li> <li>• Plan estratégico de RRHH</li> <li>• Descripciones de puesto</li> <li>• Informe a todo el personal por correo e INTRANET.</li> <li>• Manual de Políticas Internas de RRHH</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Reuniones Comité Ejecutivo.</li> <li>• Minutas de Reuniones.</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>TSS posee un sistema certificado de gestión que nos permite tener diseñado procesos acorde a las necesidades de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos organizacionales en todos los procesos.</li> <li>• Instructivos</li> <li>• Manuales de funciones, de cargos, de estructuras, de políticas internas,</li> <li>• Descripciones de Puestos.</li> <li>• Gestión de Acuerdos y Evaluación de Desempeño.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación.</li> </ul> <p>Cada colaborador de la TSS conoce sus funciones y es evaluado su desempeño acorde a lo establecido por el MAP</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripciones de puestos</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>En el conocimiento en la TSS es gestionado en base a distintos mecanismos y permite que el mismo sea provechado de forma eficiente y se mantenga dentro de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripciones de puestos</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Matriz de sustituto</li> <li>• Programa Plan de desarrollo</li> </ul> <p>Existen varias formas de comunicación interna que nos permiten una continua retroalimentación a los colaboradores de todo aquellos que les afecta.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Correo electrónico  Intranet TSS Personalizado  Boletines  Revista  Chat interno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>A todo el personal de la institución se le reconoce su esfuerzo individual y de equipo a treves de nuestro programa de reconocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Reconocimiento.</li> </ul> <p>Estamos enfocados en la calidad de todas nuestro proceso, en la innovación como parte fundamental de la mejora continua.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Procesos de mejora continua, ejemplo implementación como buenas prácticas ISO 22301.</li> <li>• Acciones correctivas y preventivas</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Planes de acción</li> <li>• Planes de Mejora</li> <li>• Política de Calidad</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>TSS posee un ambiente de trabajo acorde a nuestros tiempos y así lo expresan nuestros colaboradores en la encuesta de clima organizacional, donde para el 2020 obtuvimos un 88%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición en la encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2020-2021</li> </ul> <p>TSS a través de distintos medios y acorde a las regulaciones establecidas ha establecido las facilidades necesarias para que nuestros colaboradores puedan conciliar su vida personal con la laboral, programas de salud, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de permisos, licencias y permisos para estudios.</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS</li> </ul> <p>Cada colaborador de la TSS tiene las mismas oportunidades sin discriminación de ningún tipo y se da el mismo trato a todos sin importar la posición que ocupen dentro de la organización. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos internos TSS.</li> <li>• Concursos Públicos</li> </ul> <p>TSS al ser una institución en continuo crecimiento esta realizando cambios en su infraestructura que nos permiten tener instalaciones con las mejores condiciones para realizar el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación de las oficinas de servicios.</li> <li>• Mejor distribución de áreas en la oficina principal.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo de las competencias es continuo tanto en los profesionales de carrera de la institución como en los demás y se tienen diferentes medios para ello.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de capacitación</li> <li>• Promociones grupos ocupacionales I y II</li> <li>• Concursos Públicos.</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Los colaboradores de la TSS están empoderados y motivados, lo cual lo podemos evidenciar en las encuestas de clima organizacional, las auditorias de calidad realizadas y encada actividad desarrolla por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel logrado un 88% año 2020 en la encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Informe de auditoría interna SGC</li> <li>• Informe de auditoría Externa SGC</li> <li>• Informe encuesta de Motivación al personal</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Cada colaborador de la TSS tiene acceso a la información y al desarrollo profesional con los mayores estándares de calidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección Necesidades de la Capacitación.</li> <li>• Programa Planes de Desarrollo.</li> </ul>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>TSS mide a través de indicadores la lealtad, motivación y retención de sus colaboradores, además de que da seguimiento de sus quejas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de reporte novedades del personal.</li> <li>• Índice de Rotación de Personal</li> <li>• Registro de novedades del personal sobre enfermedad y absentismo.</li> <li>• índice de satisfacción del personal.</li> <li>• Planes de trabajo</li> </ul> <p>Todos los departamentos y áreas se involucran 100% en la mejora de sus procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado de Planes de Mejora de clima, motivación, de desempeño.</li> </ul> <p>Para el 2020 se reportó un dilema ético a la comisión de ética que fue tratado a través de esta.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte a la DIGEI de la CEP</p> <p>Apoyo del personal de un 95% cuando surge la necesidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Compromiso Social</li> </ul> <p>Conforme a los resultados de las quejas menos del 1% de las quejas son referentes a la conducta y el trato personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de queja y sugerencia</li> <li>• Informe de retroalimentación de las partes interesadas.</li> </ul>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>A través de la evaluación de desempeño la dirección de RRHH extrae los indicadores relacionados con la productividad y rendimiento individual de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Promedio del desempeño colaboradores TSS por Grupo Ocupacional</li> </ul> <p>Más del 95% del personal usa las TICs en nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> TRANSDOC. INTRANET TSS</p> <p>TSS posee diferentes indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación de la capacitación</li> <li>• Evaluación de la capacitación al colaborador</li> <li>• Evaluación proceso de inducción</li> <li>• Evaluación plan de desarrollo</li> <li>• Informe financiero.</li> </ul> <p>Acorde a nuestros procedimientos la TSS realiza reconocimientos mensualmente a nuestros colaboradores y los equipos de trabajo son felicitados por las distintas áreas cuando ellos consideren necesario.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento mensual.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

**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><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>TSS tiene un alto impacto en la calidad de vida de la población debido a que es el órgano recaudador de la SS y junto a esta responsabilidad también ha implementado varios programas para impactar de forma positiva al ciudadano en general. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de programa 3R (Reducir, Reusar y reciclar)</li> <li>• Capacitación a los empleadores en materia de seguridad social</li> <li>• Ruta Mypime</li> <li>• Manual de Compromiso Social</li> </ul>	
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		
<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>LA TSS posee una sólida reputación como una institución preocupada por el medio ambiente y la sostenibilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento 100% de la distribución de fondos del SDSS, lo cual implica que la ciudadanía tenga disponibilidad oportuna en los servicios del SDSS.</li> <li>• No uso de vasos desechables</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras de acuerdo lineamiento de la DGCP</li> <li>• Compras del 20% a las Pymes.</li> <li>• Campaña de cultura 3Rs, como parte de un compromiso ambiental</li> </ul> <p>Para el 2020 la TSS ha dirigido su campaña a crear conciencia sobre el cuidado que debemos tener ante el covid-19 y el deber de vacunarnos para cuidar nuestra salud y de todos los que nos rodean. Además de crear campana para protegernos durante la temporada ciclónica. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña Covid-19 por las redes sociales</li> <li>• Campaña VacunateRD</li> <li>• Campaña temporada ciclónica</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del trabajo de la TSS se contribuye con la estabilidad económica del país.</li> <li>• Charla a estudiantes universitarios</li> <li>• Charlas a empresa publicas</li> <li>• Charlas a empresas privadas</li> </ul> <p>TSS tiene un alto 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética TSS</li> <li>• Informe de credibilidad y transparencia</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE 2021-2025</li> </ul> <p>A través de las distintas campañas que se realizan en la institución tratamos de impactar de manera positiva en toda la sociedad dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas medioambientales: uso del agua, cáncer de mama, por los valores y buenas prácticas, de cultura 3Rs, como parte de un compromiso ambiental</li> </ul> <p>Acorde a la encuesta de credibilidad y transparencia realizado para el 2020 la TSS se mantiene con una excelente opinión del público en general. Esta encuesta de obtuvo una puntuación de un 95%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de credibilidad y transparencia, página web.</li> </ul>	

**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>TSS Se realiza campañas para un buen manejo de los recursos como el agua, la electricidad, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto 3R y campaña de este.</li> <li>• Fomento del reciclaje de papel.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>recicladados, 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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de trituradoras (no quemamos papel.</li> <li>• Reutilización de papeles.</li> <li>• Política de ahorro de energía</li> </ul> <p>Durante el año se mantienen múltiples contactos con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza capacitaciones a grupos de interés para el buen manejo del SDSS.</li> <li>• Participación Ruta Mipyme</li> </ul> <p>TSS ha tenido una cobertura positiva de los medio de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis trabajadores suspendidos</li> <li>• Panorama laboral dominicano / Estadísticas de recaudo 2021</li> <li>• Panorama laboral dominicano / Estadísticas de recaudo 2020</li> <li>• Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 - 2020</li> <li>• Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 - 2020</li> </ul> <p>TSS realiza sus contrataciones sin ningún tipo de discriminación, es parte de nuestra cultura organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Expedientes Concursos internos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Expedientes Concursos externos	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Los colaboradores de la TSS cuentan con el apoyo de la organización para su participación en proyectos de bien social y ha creado un proyecto de capacitaciones al empleador donde nuestros colaboradores aportan voluntariamente su tiempo para llevar a cabo dichas capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Capacitaciones a los empleadores y estudiantes. Charlas virtuales abiertas al público en general a través de distintas plataformas.</p> <p>Fruto del programa de capacitaciones a los empleadores existe un intercambio productivos de conocimientos e información con todas nuestras partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre el SDSS y el manejo del SUIR a los grupos de interés.</li> <li>• Participación del Tesorero en el Buró de la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC). Ver en Portal TSS en Noticias.</li> <li>• Participación del Tesorero en el evento de la Asociación de Comerciantes e Industriales, ACIS, en la ciudad de Santiago. Ver en Portal TSS en Noticias.</li> <li>• Charla a estudiantes de UTESA, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del</p>	<p>obligatoriedad, aportes y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla a CONFENAGRO en sobre el manejo de SUIR.</li> <li>• Charlas impartidas tanto en Elías Piña como en Dajabón durante la participación en la ruta MIPYMES, su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203.</li> <li>• Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH</li> </ul> <p>TSS acorde a lo establecido por las regulaciones nacionales posee programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados y estarán siendo reforzado con un departamento en RRHH que se encargara de llevar todo el sistema acordes a las normas nacionales e internacionales en la materia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al personal sobre programa de salud y bienestar, ejemplos operativo médico.</li> <li>• “Políticas de Higiene y Seguridad en el trabajo”, ubicado en el Manual de Políticas Internas de RRHH.</li> <li>• Protocolos ante el COVID-19 al personal</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS.</li> </ul> <p>Desde el 2018 a la fecha, con la implementación del proyecto 3R se han reciclado 1844 libras de papel, 1954.97 libras de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>						
<p>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>cartón y 125.4 libras de plásticos que no solo ayuda directamente a la familia que realiza la recolección sino disminuye la contaminación del medio ambiente y significo un ahorro para la institución de RD\$114632.99 al dejar de usar vasos desechables en la institución y sustituirlo por envases reusables a nuestros colaboradores para su uso diario.</p> <p>En cuanto al programa de entrega de los residuos institucionales al Gestor Vecino Verde, obtuvimos los siguientes resultados. En el mismo se presenta el impacto de la gestión de separación y recolección de papel, cartón y plásticos y su equivalencia en el ahorro de recursos naturales y en cuanto al proceso de manufactura que conllevaba la posterior creación de nuevos productos.</p> <p>Estos datos fueron suministrados por la empresa Moldeados Dominicanos S.A y Vecino Verde.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b> A continuación, se presentan los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pesaje TSS 2019</b></li> </ul> <table border="1" data-bbox="745 1193 1318 1323"> <thead> <tr> <th>Papel</th> <th>Cartón</th> <th>Plástico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>838 kg</td> <td>889 kg</td> <td>57 kg</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Esto equivale a:</b></p>	Papel	Cartón	Plástico	838 kg	889 kg	57 kg	
Papel	Cartón	Plástico						
838 kg	889 kg	57 kg						

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora																															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30,100 unidades de cartones de huevos</li> <li>• 25 árboles adultos (9 años de vida aproximadamente)</li> </ul> <table border="1" data-bbox="751 313 1310 492"> <thead> <tr> <th></th> <th>Materia prima</th> <th>Consumo de energía</th> <th>Consumo de agua</th> <th>Reducción de huella de carbono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papel 838 kg</td> <td>12 árboles</td> <td>4.000 kwh</td> <td>64.260 lts de agua</td> <td>12,750 kilos de dióxido de carbono</td> </tr> <tr> <td>Cartón 889 kg</td> <td>13 árboles</td> <td>140 litros de petróleo</td> <td>55.263.33 litros de agua</td> <td>10,500 kilos de dióxido de carbono</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 545 1354 686">En el 2019 realizamos la campaña “TapitasxQuimio” donde se recolectaron 1993,833 tapitas que contribuirán a salvar la vida de niños con cáncer.</p> <p data-bbox="743 730 1354 833">Para el 2020, pese al Covid-19 se continuo con el programa, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pesaje TSS 2020</b></li> </ul> <table border="1" data-bbox="743 919 1335 997"> <thead> <tr> <th>Papel</th> <th>Cartón</th> <th>Plástico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>344.85 kg</td> <td>274.32 kg</td> <td>17.8 kg</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 1000 1335 1109">¡Con estos insumos se estuvieron elaborando 10,792 unidades de cartones de huevos y se evitó la tala de 10 árboles adultos!</p> <table border="1" data-bbox="743 1143 1348 1440"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Materia prima</th> <th>Consumo de energía</th> <th>Consumo de agua</th> <th>Reducción de huella de carbono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papel 344.</td> <td>3 árboles</td> <td>4.000 kwh</td> <td>64,260 litros</td> <td>12,750 kilos de dióxido</td> </tr> </tbody> </table>		Materia prima	Consumo de energía	Consumo de agua	Reducción de huella de carbono	Papel 838 kg	12 árboles	4.000 kwh	64.260 lts de agua	12,750 kilos de dióxido de carbono	Cartón 889 kg	13 árboles	140 litros de petróleo	55.263.33 litros de agua	10,500 kilos de dióxido de carbono	Papel	Cartón	Plástico	344.85 kg	274.32 kg	17.8 kg	Item	Materia prima	Consumo de energía	Consumo de agua	Reducción de huella de carbono	Papel 344.	3 árboles	4.000 kwh	64,260 litros	12,750 kilos de dióxido	
	Materia prima	Consumo de energía	Consumo de agua	Reducción de huella de carbono																													
Papel 838 kg	12 árboles	4.000 kwh	64.260 lts de agua	12,750 kilos de dióxido de carbono																													
Cartón 889 kg	13 árboles	140 litros de petróleo	55.263.33 litros de agua	10,500 kilos de dióxido de carbono																													
Papel	Cartón	Plástico																															
344.85 kg	274.32 kg	17.8 kg																															
Item	Materia prima	Consumo de energía	Consumo de agua	Reducción de huella de carbono																													
Papel 344.	3 árboles	4.000 kwh	64,260 litros	12,750 kilos de dióxido																													

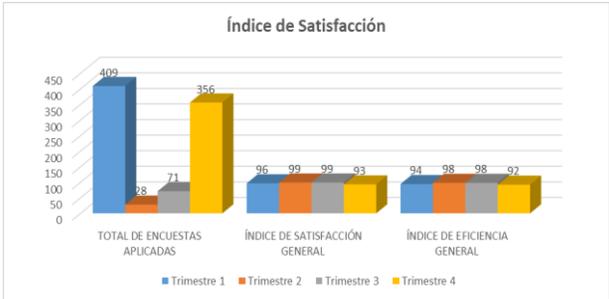
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)					Areas de Mejora
	85 kg				de carbono	
	Car tón 274. 32 kg	2 árbol es	140 litros de petról eo	55, 263.33 litros	10,500 kilos de dióxido de carbono	
	<p>Se estuvo sensibilizando a todo el personal de nuevo ingreso con respecto al programa 3Rs y las normas implementadas.</p> <p>Se hizo entrega de tazas y vasos para los colaboradores entrantes.</p> <p>Desecho correcto de material peligroso y metales.</p>					
	<b>Residuos Peligrosos</b>			<b>Metales</b>		
	2 Bombillos 120 Watss 13 Baterías AA 2 Baterías AAA 44 Lámparas emergencias 7 Lámparas completas de 4 tubos 4 Contadores de electricidad 11 Tubos de 40 Watts 2 Tubos de 36 Watts			64.14 kg		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Programa de Pasantía Externa e interna.</li> <li>• Informe 3R</li> </ul>					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Nuestro indicador de satisfacción en los servicios brindados para el 2020 fue de 97% Indicador de precepcion de credibilidad y transparencia 96%</p>  <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de servicios.</li> </ul> <p>Nuestro indicador de satisfacción en los servicios brindados para el 2020 fue de 97% Indicador de precepcion de credibilidad y transparencia 96%</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de SDSS.</li> </ul> <p>Al realizar una evaluación en termino de los productos y resultados obtenidos a través de los benchmarking, evidenciamos la implementación de varias mejoras, entre ellas la creación del departamento de inteligencia recaudatoria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking con el IAD sobre el manejo de las quejas y sugerencias.</li> <li>• Benchmarking con la Agencia Brasileña de Cooperación con el INSS y la Secretaría de Previdencia de Brasil.</li> <li>• Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH</li> </ul> <p>Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos, convenios y acuerdos.</li> </ul> <p>Los resultados obtenidos en las evaluaciones externas y auditorias de desempeño indican el adecuado cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas que aplican para nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados según ultima auditoria de la Cámara de Cuentas.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de Informe Auditoría Interna TSS.</li> <li>• Resultado de auditoría de la Contraloría CNSS.</li> </ul> <p>A través de las innovaciones realizadas la TSS ha logrado ser parte de la ventanilla única, agregar informaciones de gran uso para toda la población a través de los datos abiertos y llegar a una población mayor a través de los puntos GOB.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla única.</li> <li>• Datos abiertos</li> <li>• Punto GOB.</li> </ul> <p>En las memorias presidenciales para el 2020 se pueden ver los resultados de la implantación de las reformas en el sector público, de la cual hemos sido una de las empresas que se ha encargado de suministrar información de su base de dato para los programas creados para ayudar durante toda la pandemia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria presidencial 2020</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Para el 2020 se gestionó de forma eficiente y eficaz los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Lo cual se puede evidenciar en la memoria de gestión anual de cada dirección y en la revisión por la dirección del 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de gestión anual.</li> <li>• revisión por la dirección 2020.</li> </ul> <p>• Para el 2020 TSS ha realizado importantes mejoras en la mayoría de sus procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Actualización procedimientos</li> <li>• PEI-2021-2025</li> <li>• Programa de Estudios de Postgrado.</li> <li>• Manual Compromiso Social</li> <li>• Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS</li> </ul> <p>TSS ha realizado Benchmarking con diferentes entidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking con el IAD sobre el manejo de las quejas y sugerencias.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmarking con la Agencia Brasileña de Cooperación con el INSS y la Secretaría de Previdencia de Brasil.</li> <li>• Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH</li> </ul> <p>Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos y acuerdos firmados con diferentes instituciones.</li> </ul> <p>El uso de la TIC significa no solo un ahorro de bolsillo al ciudadano, sino que permite a otras instituciones poder usar la información en nuestras bases de datos para la toma de decisiones que benefician a toda la población Dominicana</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SUIR</li> <li>• Acuerdo cooperación entre DGII</li> <li>• Acuerdo cooperación entre el INFOTEP.</li> <li>• Acuerdo con el MT</li> <li>• Acuerdo ONE</li> <li>• Acuerdo MAPRE</li> </ul> <p>TSS posee al año 2020 en las NOBACI un 100%, además de informes favorables en las auditorías internas bajo ISO 9001:2015</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría Interna bajo la ISO 9001:2015.</li> <li>• 100% implementación de las NOBACI</li> </ul> <p>La TSS obtuvo el máximo galardón a la excelencia concedido por el Gobierno a través del MAP, además de medallas de oro por 3 años consecutivos. Nuestro sistema este certificado bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio a la Excelencia año 2011</li> <li>• Medallas de oro 2008, 2009 y 2010.</li> <li>• Certificación ISO 9001:2008</li> <li>• Migración a la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Certificación ISO 9001:2015</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Cumplimiento 100%, estados financieros, flujo de efectivo, ejecución presupuestaria</p> <p><b>Evidencia:</b> Ejecución presupuestaria 2020</p> <p>En los informes físicos financieros se pueden ver los resultados relacionados al costo-efectividad de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe físico financiero.</li> </ul>	

**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.