



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS)

FECHA:

29 Mayo 2022

Documento externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo. En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.
4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Actualmente, el Plan Estratégico Institucional del CNSS período 2022-2025, alineado a la END, PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno, está en proceso de revisión con la Nueva Gerencia y posterior aprobación del pleno del Consejo. Se realizó una reunión con la analista del MEPyD y se corroboraron los productos y metas para el período.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Participación Reunión MEPyD. • Remisión de PEI del Gerente General al Consejo para su aprobación. • Borrador PEI 2022-2025. <p>El Consejo Nacional de la Seguridad Social cuenta con un marco de valores basados en Solidaridad, Compromiso, Trabajo en equipo, Integridad, Dinamismo, Transparencia, Competencia. Así mismo, los valores éticos están establecidos del código de ética institucional.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p>	<p>No se cuenta con un Plan Estratégico Institucional aprobado por el Consejo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Portal Web CNSS. • Capítulo III del Código de Ética Institucional. <p>Actualmente, el Plan Estratégico Institucional del CNSS período 2022-2025, alineado a la END, PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno, está en proceso de revisión con la Nueva Gerencia y posterior aprobación del pleno del Consejo. Se realizó una reunión con la analista del MEPyD y se corroboraron los productos y metas para el período.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver evidencias en el ejemplo I.I.I. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social publica en la Intranet, Página WEB y murales Institucionales la misión, visión y valores. De igual forma realiza actividades para la socialización de los valores institucionales.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Página Web CNSS. https://www.cnss.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos • Divulgación de Misión, Visión y Valores en el Intranet institucional. • Mural en pasillo. <p>Actualmente, el Plan Estratégico Institucional del CNSS período 2022-2025, alineado a la END,</p>	<p>No se cuenta con un Plan Estratégico Institucional aprobado por el Consejo.</p> <p>El manual de políticas y procedimientos dirección de planificación y desarrollo Rev. V. 1.2 no</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>PNPSP, los ODS y las metas priorizadas por el Gobierno, está en proceso de revisión con la Nueva Gerencia y posterior aprobación del pleno del Consejo. Se realizó una reunión con la analista del MEPyD y se corroboraron los productos y metas para el período.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver evidencias en el ejemplo I.I.I. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social creó su código de Ética Institucional y un Comité de Ética que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>El código incluye instrucciones de como para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>contiene instrucciones sobre la elaboración de un Plan Estratégico Institucional, solo señala el Plan Estratégico del SDSS.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes /directivos/ empleados).</p>	<p>De igual forma, el CNSS cuenta con Asociación de Servidores Públicos, el cual fue conformada en el 2013 en apego a las disposiciones de la Ley 41-08 y el reglamento 523-09, ambos organismos gestionan los dilemas no éticos y que al momento no han reportado conflictos de interés en la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Institucional. • Miembros del Comité de Ética. • Acta Sesión Ordinaria CEP mayo 2022. • Presentaciones de temas relacionados a la Ética Pública. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social promueve la confianza y el respeto mutuo, fundamentado en los valores institucionales. Esto se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de la gestión del directivo y del subalterno a través del sistema de evaluación del desempeño en ambas vías.</p> <p>La alta gerencia tiene un estilo de dirección de puertas abiertas por lo cual existe mucha accesibilidad de los empleados al personal directivo. Esta apertura se encuentra evidenciada en los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Encuesta de clima organizacional 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización Encuesta Clima Orga. 2021. • Plan de Mejora Clima Organizacional. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social realiza cada dos años o cuando sea necesario una revisión y actualización de la estructura organizacional de la institución con asesoría del MAP, en la cual se involucran los responsables de áreas. De igual forma se revisan y actualizan el Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, así como los Manuales de políticas y procedimientos.</p> <p>Actualmente, existe una propuesta de cambio de la estructura organizacional aprobada por el Consejo y que está pendiente de aprobación del MAP. La misma fue remitida el 24/05/2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional aprobada 2020. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Cargos. • Acuse Remisión al MAP de propuesta Estructura Organizativa CNSS 2022. <p>El manual de políticas y procedimientos dirección de planificación y desarrollo Rev. V.1.2 establece la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>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>formulación del Plan Operativo Anual (POA) de la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social.</p> <p>El POA es monitoreado y evaluado trimestralmente, así como la presentación de un informe semestral presentando indicadores de cumplimiento por áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos Dirección de Planificación y Desarrollo Rev. V.1.2 • Plan Operativo Anual 2022. • Informe Monitoreo POA 1er trimestre 2022. <p>EL CNSS realiza un plan de acción a partir de los resultados de las Encuestas de Satisfacción a Usuarios para implementar las retroalimentaciones recibidas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Satisfacción al usuario 2022 y Plan de Acción. <p>El CNSS cuenta con una metodología documentada para monitorear los planes estratégicos y operativo de la institución a través del departamento de Planificación.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>De igual forma, la producción priorizada del Plan Estratégico es monitoreado a través de la plataforma RUTA del MEPyD. Además, existen herramientas para el monitoreo trimestral del POA.</p> <p>Adicional a esto, se creó el procedimiento del sistema integral de gestión y administración de Riesgos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y procedimientos Dirección de Planificación y Desarrollo V. 1.2. • Procedimiento del sistema integral de gestión y administración de Riesgos V 1.0 <p>EL CNSS utiliza los siguientes sistemas para gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas Presidenciales (Plataforma SIGOB). • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) – Contraloría General de la República. • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) – Ministerio de la Administración Pública. • Autodiagnóstico y Plan de Mejora CAF 2022 . <p>Adicional a esto, contamos certificaciones de las normas NORTIC EI, NORTIC A2 & NORTIC A3.</p>	<p>No existe un plan de Gestión de Riesgo actualizado</p> <p>Certificación de normas NORTIC pendientes, como la NORTIC A4.</p> <p>La institución no se encuentra certificada en la norma ISO 9001:2015.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Indicadores Gubernamentales del CNSS (SIGOB). Corte a Diciembre 2021. • Certificaciones Normas NORTIC EI, NORTIC A2 & NORTIC A3. <p>La institución cuenta con una Dirección de Comunicaciones la cual es responsable de la comunicación externa e interna a todos los grupos de interés a través de las Redes Sociales (twitter, Facebook, Instagram), Página WEB, Canal de YouTube, medios tradicionales Radio, Prensa escrita y programas de TV. Sus procesos se encuentran documentados en el Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Comunicaciones Rev. V.3.1. • Publicaciones Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter). • Página de YouTube. • Página Web CNSS: https://www.cnss.gob.do/index.php • Publicaciones de Prensa del CNSS. https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>La Institución realiza levantamientos y evaluaciones de los recursos, procesos y resultados durante la planificación operativa de cada área sustantiva.</p> <p>Adicional a esto, el CNSS internamente, ha conformado comités que permiten tener una representación colectiva entre los colaboradores de la institución. Esto asegura contar con personas claves en los procesos de decisiones, para asegurar cumplimiento, buenas prácticas y ética dentro de los procesos de la organización.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución que crea el Comité de Calidad. • Resolución que crea el Comité de Ética. • Resolución que crea el Comité Administrativo NOBACI. • Resolución que crea el Comité de Compras. • Resolución que crea el Comité Responsabilidad Social. • Resolución que crea el Comité SISTAP. • Resolución que crea el Comité TIC. • Lista de participantes reuniones de trabajo POA_2022 • Minutas reuniones de trabajo POA_2022 • Minutas reuniones de comités. • Lista de participantes reuniones de comités. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con una Dirección de Comunicaciones la cual es responsable de la comunicación externa e interna a todos los grupos de interés a través de las Redes Sociales (twitter, Facebook, Instagram), Página WEB, Canal de YouTube, medios tradicionales Radio, Prensa escrita y programas de TV. Internamente, la institución utiliza, además de la página Web, correo electrónico y una Intranet donde se colocan informaciones y documentos relevantes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Comunicaciones Rev. V.3.1. • Publicaciones Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter). • Página de YouTube. • Murales. • Correo Electrónico: <i>Nombre.apellido@cns.gov.do</i> • Intranet. • Página Web CNSS: https://www.cns.gov.do/index.php 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El compromiso de los líderes con la mejora continua se ve evidenciado en los objetivos trazadas en los Planes Estratégicos y el cumplimiento de las metas en los planes, donde siempre se proyectan acciones de mejora y el monitoreo de cumplimiento que se realiza.</p>	<p>El Manual de políticas y procedimientos de RRHH interno no posee instrucciones detalladas sobre el proceso de evaluación de desempeño.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El sistema de evaluación de desempeño permite retroalimentar a los colaboradores acerca de su desempeño y motivarle a su integración en la cultura de la innovación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño institucional para la aplicación de la evaluación del desempeño institucional (EDI) • Evaluación Desempeño CNSS individuales y departamentales. • Guía y formulario evaluación desempeño supervisores. <p>Con el propósito de promover las iniciativas de cambio a lo interno y externo de la institución, se utilizan medios digitales y físicos. Se da participación a los grupos de interés interno a fin de integrar sus iniciativas a los procesos de mejora, realizando consultas públicas.</p> <p>En la memoria institucional se plantea la perspectiva estratégica/metas presidenciales, así como el avance en la implementación y Regulación del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas Públicas. • Memoria institucional año 2021. • Redes Sociales. 	

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>l) 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>El CNSS estableció en su Manual de políticas y Procedimientos de RRHH una metodología y los procedimientos a seguir para la programación, medición, retroinformación y mejoramiento del desempeño, así como para la realización de las promociones y los ascensos de los servidores públicos de la institución, de acuerdo a lo que dispone la Ley No.41-08.</p> <p>Asimismo, se establecieron, en el Manual de Inducción Reconocimientos que premian a lo colaboradores con fines de mantener la motivación y el empoderamiento, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medalla al mérito, • Antigüedad en el servicio, • Calidad y Productividad. <p>Hemos promovido una cultura organizacional fundamentada en los valores éticos, calidad y alcance de los objetivos, los cuales se exhiben en el accionar de sus autoridades desde las más altas instancias hasta los colaboradores del menor nivel jerárquico. Se realizan amplios esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo en cuanto a seguridad física, salud y la calidad de vida en el empleo, para lo cual la Gerencia General ha presentado un proyecto de remodelación de las instalaciones, el cual se encuentra en proceso.</p>	<p>Algunas de las declaraciones juradas tanto del Consejo como de la Gerencia, no se encuentran actualizadas con los nuevos miembros/funcionarios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y Procedimientos de RRHH. • Manual de Inducción. • Rendición de cuentas a través de informes trimestrales / Semestrales – Memoria Institucional 2021. • Monitoreo del POA 1er trimestre 2022. • Portal Transparencia. • Código de Ética. <p>En el CNSS se desarrollan las relaciones con los líderes y colaboradores, en base al respeto, la comprensión y trabajo en equipo.</p> <p>Se elaboró y aprobó un programa de igualdad de oportunidades, que surge en el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), con el objetivo de aumentar las oportunidades de inserción laboral, eliminar la discriminación y la estigmatización, así como, construir un modelo de inclusión laboral que mejore las oportunidades de empleo de las personas con limitaciones auditivas, visuales, físicas y cognitivas del país, al tiempo que favorezca la productividad y refleje la responsabilidad social de nuestra institución.</p> <p>La institución responde a las necesidades de su personal para ello otorga subsidio de almuerzo, subsidio escolar, campamento de verano para hijos empleados y programa de pasantías hijos empleados. Permisos y licencias especiales contempladas en el manual de inducción.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Responsabilidad Social, • Programa de Igualdad de Oportunidades, • Fotos de participación actividades. • Manual de inducción. Políticas de: Subsidio escolar, subsidio almuerzo, campamento de verano. <p>Los colaboradores son informados y animados a participar en la elaboración de las publicaciones que realiza la Gerencia General a través de la Dirección de Comunicaciones por los diferentes canales de información.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Outlook: <i>nombre.apellido@cns.gov.do</i> • Intranet. • Murales Institucionales. • Informe digital. • Boletines Internos. <p>El CNSS apoya a sus colaboradores alcanzar los objetivos y metas trazadas mediante seguimiento a los planes operativo de las áreas, que son la herramienta de trabajo de las mismas en conjunto con los manuales de políticas y procedimientos aplicables.</p> <p>Se incluyeron en los manuales, instrucciones para: Reporte de inconvenientes con sus funciones y Mecanismo para que los directores o equivalentes</p>	<p>Las reuniones periódicas de la gerencia, no está incluido en los manuales de políticas y procedimientos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>reporten limitaciones en el alcance de sus objetivos a la Máxima autoridad.</p> <p>Actualmente, se realizan revisiones gerenciales periódicas que permiten una retroalimentación de dos vías (Directores - la Máxima Autoridad), con el objetivo de dar seguimiento a las tareas en curso, monitorear avance de los planes de la organización, discutir temas relevantes, reportar limitaciones y trazar estrategias operativas.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo POA 1er trimestre 2022. • Ejemplo de Manual de Políticas y Procedimientos. • Evidencia Reunión Semanal de la Gerencia. <p>La institución motiva a los colaboradores a participar en la toma de decisiones y la rendición de cuentas mediante los informes de gestión y presentación de resultados monitoreados por el POA. De igual forma, los responsables de áreas promueven el trabajo en equipo, delegación de funciones e integración en los proyectos de todos los miembros del equipo para el manejo de las informaciones y en caso de ausencias.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Monitoreo POA 1er trimestre 2022. • Memoria institucional 2021. 	<p>La institución no posee un plan de contingencia con relación a suplencias e interinatos de cargos.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se realiza la detección de necesidades de capacitación a través de las evaluaciones de desempeño, con lo cual se elaboró el Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, taller y cursos con el objetivo de desarrollar sus competencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2022. • Evaluación de desempeño. • Listas de participación. <p>Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, se diseñó una política de compensaciones y beneficios que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias. Las actividades de celebración (Día de la Mujer, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de año) que continúan limitadas por el decreto 03-2022.</p> <p>Los Acuerdos de Desempeño constituyen una herramienta valiosa para reconocer y /o premiar los esfuerzos de nuestros colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción, con compensaciones y beneficios integrada. • Nómina de Pago bono desempeño. 	<p>No existe un plan de reconocimiento al personal: Premio Trimestral a empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Fotos Reconocimiento a empleados destacados. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social como órgano rector del SDSS define las políticas públicas relacionadas con la organización del sistema mediante vistas públicas de las normativas y políticas relacionadas. La naturaleza de su conformación garantiza la participación de todos los sectores del país, por lo cual las relaciones sectoriales son más eficaces y las decisiones emanadas del mismo son consensuadas.</p> <p>El CNSS es tripartito (representado por el sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad. Gracias a esta conformación están representados los grupos de interés en el CNSS, a través de los cuales llegan las propuestas de elaboración, mejora o actualización de los servicios o beneficios del SDSS. Al momento de su incorporación, los miembros del CNSS reciben una inducción en todo lo concerniente al Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p>	
<p>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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Convenio-España RD. • Informe de Buzones sugerencias. • Informe OAI. • Catálogo de servicios. • Identificación grupo de interés. • Portal Web de transparencia. <p>El CNSS es tripartito (representado por el sector laboral, empresarial y gobierno) están representadas las organizaciones y asociaciones de profesionales y técnicos y personas con discapacidad. Esto permite una interrelación entre los diferentes grupos de interés a través de las comisiones de trabajo intersectoriales, al momento de la toma de decisiones políticas y legales que influyen en temas vitales del SDSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones Comisiones de Trabajo CNSS. • Actas Reuniones CNSS. • Fotografías de reuniones. • Audio-grabaciones de las reuniones del consejo. <p>La institución tiene identificadas y alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y éstas son presentadas al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, así como incorporadas a los Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales</p>	

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</p>	<p>La institución ha incorporado los temas priorizados de la gestión de gobierno, así como las acciones de la Estrategia Nacional de Desarrollo del Plan Nacional Plurianual de Sector Público, y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles vinculadas a las metas y objetivos institucionales.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices PEI 2022-2025. • Matriz POA 2022 • Memoria Institucional 2021. <p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNSS están alineados con las políticas públicas, los cuales se trabajan con la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>El Plan Estratégico Sectorial e Institucional alineados con la END, PNPSP, Objetivos Desarrollo Sostenible, Metas Presidenciales y el POA alineado al Plan Estratégico.</p> <p>Tenemos Implementado NORTIC, Normas de Control Interno y SISMAP.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico del SDSS 2021-2025 • Plan Estratégico Institucional • POA Institucional 2021-2025 <p>A través del tripartismo el CNSS mantiene y desarrolla relaciones con asociaciones y grupos de interés, los cuales forman parte de la toma de decisiones.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <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>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas Reuniones CNSS. • Minutas Reuniones de trabajo Comisiones. <p>La institución ha realizado actividades periódicas donde se dan a conocer los avances del sistema y el análisis de las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas, entre las que podemos mencionar: Foro de la Seguridad Social, Cumbre, Plan Estratégico con participación de los sectores, otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración Semana Seguridad Social. • Foros Internacionales. • Convenios Internacionales. • Afiliación a Gremios Internacionales. • Invitaciones actividades. • Publicaciones, Fotos y Boletines. <p>El CNSS promueve el conocimiento, la reputación y el reconocimiento público y sus servicios a través de la página Web del CNSS y su portal transparencia los ciudadanos/clientes pueden acceder a obtener información sobre nuestras actividades, publicaciones, legislación y servicios.</p> <p>Los productos y servicios ofrecidos se publican de manera clara en la página web a fin de que los grupos de interés tenga accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación del CNSS, para publicitar todas las informaciones de la institución, así como</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>un Plan de Gestión de Disponibilidad y Continuidad de los Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación. • Página Web institucional. • Redes Sociales. • Publicaciones y notas de prensa. • Boletines. • Revistas. • Memoria Anual. • Imagen servicios página web. • Manual de Procedimientos Dirección de Comunicación. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático</p>	<p>A través de la Gestión de Riesgos se identifican las variables que pueden afectar el logro de los objetivos y metas institucionales. La Sección de Revisión y Análisis es responsable de aplicar la metodología diseñada e identificar, en conjunto con las áreas, estos riesgos, así como el plan de acción para mitigación de los mismos.</p>	<p>La institución no cuenta con un análisis de riesgo exhaustivo donde se encuentren identificados las variables que impactan el alcance de los objetivos y su plan de prevención y mitigación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología Valoración y Administración de Riesgos. • Informe Monitoreo POA 2021. <p>La institución mediante un trabajo integrado por todas las áreas tiene identificado y definido todos los grupos de interés relevantes, tanto los internos (colaboradores), como externos. Contamos con una base de datos de contactos con los diferentes actores y entidades relacionadas al SDSS, además está claramente definido en el Manual de Comunicación Externo la forma y los medios de relacionarnos con nuestros clientes.</p> <p>El CNSS cuenta con herramientas sistémica para recopilar, analizar y revisar información sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y su satisfacción.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de grupos de interés externos. • Lista de grupos de interés internos. • Base de datos contactos. • Formularios Encuestas de Satisfacción de Servicios. • Informes de encuesta de satisfacción de servicios. • Informe de Buzón de sugerencias. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos</p>	<p>Durante el proceso de planificación del CNSS, se consideran todas las reformas, leyes, políticas y reglamentos de los diferentes sectores relacionados o que impacten el SDSS, de esta forma garantizamos que nuestra planificación no va en contradicción con las normas del Gobierno Central. De igual forma al elaborar nuestras políticas y procedimientos son revisadas por la Dirección Jurídica para verificar que las mismas no entran en contradicción con normas o leyes vigentes.</p> <p>Las diferentes comisiones de trabajo del CNSS tienen asignado un técnico especialista en el tema, quien es el responsable de presentar, recopilar y analizar toda la documentación base y preparar un informe que servirá de insumo al momento de la toma de decisión. Todas estas informaciones están archivadas en carpetas digitales cronológicamente.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de revisión Dirección Jurídica. • Indicadores Estadísticos del SDSS. • Captación de informaciones de diferentes instituciones Públicas. • Informes Técnicos para comisiones de trabajo. <p>La institución cuenta con una metodología para la administración y evaluación de riesgos, elaborada de acuerdo a las Normas Básicas de Control Interno.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Desde el 2016 asumimos el modelo CAF para la autoevaluación de la gestión e implementación de mejoras continuas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA Plan Estratégico. • Metodología Administración y Evaluación de Riesgos. • Plan de Mejora CAF. • Auto diagnóstico CAF. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El Plan Estratégico del SDSS 2021-2025 elaborado por el Comité Interinstitucional de P&D, toma en consideración la misión, visión y valores del SDSS, planteando metas y estrategias para el cumplimiento de la ley 87-01 a mediano y largo plazo las cuales son responsabilidades individuales y en conjunto de las entidades del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Plan Estratégico Institucional 2022-2025. • Remisión PEI a comisión correspondiente. 	<p>Pendiente Resolución del CNSS que aprueba Plan Estratégico Sectorial, actualmente en Comisión de Trabajo del CNSS.</p> <p>Así mismo, el CNSS no cuenta Actualización del Comité Interinstitucional DPD y su estructuración.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico del SDSS, el CNSS nombró una Comisión Especial conformada por representantes de los sectores gubernamental, empleador, laboral, personas con discapacidad e indigentes y otros técnicos de la salud, la participación activa de la Tesorería de la Seguridad Social, la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales y el aporte y coordinación de la Gerencia General del CNSS, así mismo, se involucran todos los miembros del Staff del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las entidades del SDSS y otras instituciones, para la elaboración del Plan. • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Operativo Anual del CNSS. 	<p>Pendiente Resolución del CNSS que aprueba Plan Estratégico Sectorial, actualmente en Comisión de Trabajo del CNSS.</p>
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Plan de Responsabilidad Social, el cual integra a todo el personal de igual forma en las actividades realizadas.</p> <p>Implementa el Programa de las 3Rs, para lo cual se capacita y motiva a todo el personal para una adecuada gestión ambiental, todo esto es integrado a la planificación de las áreas las cuales, al momento de elaborar sus planes, toman en cuenta la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>responsabilidad social con el manejo de los recursos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Responsabilidad Social. • Programa de las 3Rs. • Fotos actividades. <p>La institución elabora el Plan Operativo Anual costeadado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico Sectorial y al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Presupuestado 2022. • Resolución Emitida por el Consejo. aprobando presupuesto 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El CNSS traduce el plan estratégico institucional en los planes operativos anuales por áreas con sus correspondientes proyectos, tareas, tiempo de ejecución, responsables, productos esperados y costos. El organigrama institucional esta actualizado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>y aprobado por el MAP, así como el manual de organización y funciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Institucional 2022. • Estructura Organizacional 2022 aprobada por el CNSS. • Programación Trimestral Presupuestaria. • Manual de Organización y Funciones con su resolución de aprobación. <p>En el CNSS se realiza un seguimiento mensual del POA institucional donde cada área registra a través de la matriz de seguimiento sus avances, se evalúan los obstáculos y se le buscan alternativas de solución. Donde se miden a través de indicadores de cumplimiento, eficiencia y resultados la ejecución de cada área en el desempeño de los objetivos estratégicos. Se elabora reporte de ejecución trimestral y se publica en el portal de transparencia. Además, se realiza un informe de la ejecución semestral el cual es remitido al Gerente General.</p> <p>Anualmente se realiza la Memoria Institucional donde se contempla los planes Ejecutados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2022. • Matriz de Monitoreo del POA. • Memoria Institucional 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El POA luego de condensado, presentado y aprobado es remitido a todas las áreas para su socialización, posteriormente es revisado por la comisión de trabajo correspondiente y aprobado por el pleno del consejo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación POA 2022. • Publicación de reporte de ejecución trimestral en portal de transparencia. • Evidencia de Socialización. <p>Contamos con una metodología y un instrumento para el monitoreo y evaluación a la ejecución del POA, a cargo del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. Se realiza un reporte mensual el cual es publicado a la página Web. Se realiza un informe semestral sobre la ejecución del POA por área y cada área debe presentar un informe semestral de gestión el cual es presentado en reunión gerencial.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos dirección de planificación y desarrollo. • Informe de Monitoreo del POA • Informes Semestrales de ejecución del POA. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El CNSS realiza reuniones de staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio.</p> <p>La institución está en un proceso de levantamiento y evaluación para el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Sin embargo, la institución cuenta con herramientas tecnológicas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dynamics. • LaserFiche. • Projeqtor. • ProcessMaker. <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantallas de las herramientas. • Evidencias de reuniones. <p>La institución realiza actividades de Benchlearning/benchmarking con instituciones públicas y privadas para compartir buenas prácticas, intercambiar experiencias para continuar el fortalecimiento institucional y mejora de los servicios a la ciudadanía. Por Ejemplo:</p>	<p>No se evidencia el uso efectivo de las herramientas electrónicas implementadas que aseguren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de formularios de Servicios. • Gestión Administrativa y Financiera. • Automatización de Procesos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) <i>Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa De Transparencia De La Seguridad Social • Charla Sobre Gobernanza Y Transparencia Gubernamental. • Participación En El 6to Congreso Internacional De Prevención Riesgos Laborales. • RD sede del XVII Congreso Iberoamericano de Seguridad Social 2021. • Panel de “Retos y Desafíos del Seguro Familiar de Salud”. <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las actividades. <p>Se realizó un proceso de innovación a través de la Automatización del Proceso de Solicitud de Evaluación del Grado de Discapacidad, con el apoyo de UNIPAGO. Para su desarrollo e implementación se realizaron reuniones con todos los grupos de interés y actualmente tenemos una plataforma llamada SIGEBEN a través de la cual se realizan las solicitudes y se completa todo el proceso de evaluación, calificación, dictamen y certificación del Grado de Discapacidad). Este servicio ya es un aplicativo WEB al cual pueden tener acceso todos los usuarios. El equipo de trabajo del CNSS, se mantiene realizando mejoras al sistema e implementando nuevas fases que nos permiten mantener el sistema actualizado.</p>	<p>No se ha implementado todas las fases de SIGEBEN de manera que se haga uso de la totalidad de los módulos del Software.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Print screen del sistema. • Reunión con UNIPAGO. <p>Para la realización de la planificación institucional anual la dirección de planificación y desarrollo realiza reuniones de trabajo con cada área donde presenta las bases de la planificación y motiva a los responsables de áreas a discutir y elaborar sus planes de trabajo con sus colaboradores. Por lo cual logramos obtener siempre Planes Anuales que llenan las expectativas de los ciudadanos cliente.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo POA 2022. • Listado de Reuniones con las Áreas para elaboración Borrador POA 2022 & 2023. • Fotos de mesa de trabajo para Preparación POA 2022. <p>Formulación del Plan Operativo Anual presupuestado, acorde a las necesidades. El Presupuesto es formulado para dar respuesta a estas necesidades.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2022 aprobado. 	

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>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social realiza una revisión de la Estructura organizativa y del Manual de Cargos se realiza cada (2) dos años con el acompañamiento del Ministerio De Administración Pública (MAP), como lo establece el “Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1, aprobado por Res. Adm. No. 013-2022 de Fecha 28/02/2022.</p> <p>Se realizó una revisión de la estructura organizativa del CNSS y se identificaron cambios importantes que apuntan al fortalecimiento institucional y alcance de los objetivos. Esta versión fue remitida a al MAP para aprobación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1 • Propuesta Nueva Estructura Organizativa del CNSS aprobada por el Consejo. • Carta Remisión de la propuesta de nueva estructura organizativa al MAP. 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento,</p>	<p>La organización desarrolló un Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos que contiene los lineamientos para el reclutamiento,</p>	<p>El Manual no posee instrucciones con relación al proceso de delegación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>promoción, remuneración, desarrollo, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1 <p>El Manual establece en base al mérito, igualdad, capacidad y equidad, según las normativas del Ministerio de Administración Publica de Seguridad Social implementado una política de Recursos Humanos basada en Competencias y Resultados, donde se brinda al empleado la oportunidad de crecimiento dentro de la institución siempre y cuando cumpla con el perfil y los requerimientos establecidos, brindando igualdad de oportunidades a todos. Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley No. 05-2013 sobre igualdad de oportunidades y derecho de las personas con discapacidad, hemos elaborado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”. La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (40% hombres y 60% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1 Listado de empleados por género – 06 Junio 2022. 	<p>Existe un plan de contingencia con relación a suplencias e interinatos de cargos. Sin embargo, no se encuentra actualizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo con las exigencias mínimas que debe poseer el candidato a ocupar el puesto. Al momento del reclutamiento, se evalúan los candidatos utilizando el perfil de puesto, según lo establece el Manual de políticas y procedimientos dirección de recursos humanos Rev.V2.1.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Rev. V6.0 • Plan de Capacitación 2022. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, a través de la Dirección de Recursos Humanos, gestiona el desarrollo de cada empleado en la institución, realizando levantamiento de detección de necesidades por áreas/por empleados, en los cuales se pone de manifiesto las necesidades de capacitación para el logro de los objetivos del área, establecido en la política y se elabora un plan de capacitación. De igual forma, el Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1, establece una metodología de Promoción basada en el desempeño (Méritos).</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De RRHH” Rev. V2.1 • Levantamiento de Detección de Necesidades 2022. • Plan de Capacitación 2022. • Reconocimientos y promociones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El Consejo nacional de Seguridad Social cuenta con un sistema de evaluación del desempeño en cumplimiento con el reglamento 525-09 del MAP, el cual incluye la firma anual de acuerdos de desempeño y sus evaluaciones periódicas. Esta evaluación se realiza entre el supervisor y el supervisado, donde se establece un diálogo para verificación del cumplimiento del acuerdo de desempeño y la evaluación general.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Evaluación del Desempeño. • Acuerdos de Desempeño 2022 firmados. • Reglamento 525-09. <p>La institución posee la política “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS” Rev. V0.1, y contiene una sección “La no discriminación en el empleo y equidad de género” cuyo objetivo es la Promoción de la igualdad entre los géneros (hombre o mujer), para que ejerzan sus derechos humanos; en particular su derecho a la no discriminación en el empleo, tanto para el acceso como para la permanencia en el puesto de trabajo, así como a iguales condiciones de capacidad, eficiencia o antigüedad en el empleo, le corresponde idéntica retribución.</p> <p>La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (39% hombres y 61% mujeres, así como otros componentes de la diversidad social).</p>	<p>El Manual de Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1 no contiene, de manera específica, la metodología para la evaluación de desempeño. Sin embargo, hace referencia a las evaluaciones en distintas secciones del documento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Igualdad de Oportunidades Rev. V.01. • Listado personal del CNSS por género 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos del Consejo Nacional de Seguridad Social, planifica el desarrollo de los recursos humanos tomando como base el Manual de Cargos del CNSS, el cual esta actualizado al enfoque por competencias en los perfiles de puesto. De igual forma, se realiza un levantamiento de detección de necesidades por áreas/por empleados, en los cuales se pone de manifiesto las necesidades de capacitación para el logro de los objetivos de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos CNSS, Rev. V.6.0 • Plan de Capacitación 2022. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo. De igual forma, se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador y se elabora un plan de capacitación anual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos CNSS, Rev. V.6.0 • Levantamiento de detección de necesidades. • Plan de capacitación 2022. <p>La institución presta atención a las necesidades de los Recursos Humanos para la capacitación y desarrollo, utilizando herramientas innovadoras como modalidad virtual (En línea). Utilizando el levantamiento de necesidades de capacitación, a través del proceso de evaluación del Desempeño, ofrecemos/ coordinamos capacitaciones y formaciones puntuales bajo la modalidad virtual a los colaboradores mediante la plataforma de INFOTEP-INAP, CAPGEFI, CIESS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formaciones del personal en materia de trabajo en equipo y liderazgo. • Lista de asistencias a actividades “En línea”. • Certificados participación. <p>Según el Manual de políticas y procedimientos Dirección de recursos humanos Rev. V2.1, utilizando la evaluación por desempeño que se aplica a los empleados, se realiza el levantamiento de detección de necesidades de capacitación. Estas necesidades de capacitación son seleccionadas por los supervisores de las áreas, de acuerdo a lo que cada empleado requiere para el buen desempeño de sus funciones. Posterior a esto, la elaboración del plan de capacitación anual.</p>	<p>La institución no cuenta con un plan de suplencia actualizado.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.I • Levantamiento de Detección de Necesidades 2022. • Plan de Capacitación 2022. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un Manual de Inducción, que sirve de guía al personal de nuevo ingreso. El nuevo integrante tendrá un panorama amplio de toda la institución, así como de sus funciones y el área de trabajo, constituyéndose en una herramienta eficaz y de acople para que se adecuen al puesto, al equipo de trabajo y a la institución en general. Se le entregan todos los instrumentos que norman las relaciones laborales del personal, compensaciones y beneficios. Así mismo, se designa un personal que acompaña al nuevo colaborador.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción V 3.0. • Formulario Constancia de Inducción (Listados de Asistencia). 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección de Recursos Humanos reconoce el esfuerzo y desarrollo de los empleados a través de reconocimientos y promociones. Así mismo existen instrucciones en el Manual de Recursos Humanos sobre Concursos internos y externos que procuran dar oportunidad a los trabajadores a crecer y</p>	<p>No hay evidencia de concursos internos y externos para el periodo evaluado.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>desarrollarse dentro de la Administración Pública.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual De Políticas y Procedimientos Dirección De Recursos Humanos” Rev. V2.1. • Reconocimientos y promociones. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección de Recursos Humanos y su unidad de Capacitación y Desarrollo se encarga de desarrollo y formación del personal a través de métodos modernos, investigando y analizando las ofertas educativas de las diferentes instituciones, centros educativos a nivel nacional e internacional y aprovechando las nuevas metodologías de capacitación a distancia. Por ejemplo, mediante las plataformas de INFOTEP-INAP, CAPGEFI, CIESS, entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022. • Informe de Capacitación anual 2021. • Lista de asistencias a entrenamientos “En línea”. • Certificados participación. <p>EL Consejo Nacional de Seguridad Social, posee un Plan de Capacitación donde se planifican las actividades formativas y un Plan de Comunicaciones donde se plantean diversas estrategias y técnicas de comunicación, esto tomando en cuenta el análisis de</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>la gestión de riesgos institucional y el código de ética del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022. • Plan de Comunicaciones. • Metodología de Gestión de Riesgos. • Código de Ética del CNSS. <p>El Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de RRHH Rev. V2.1, establece en su sección código: GG-DRRHH-CD-08 que el Encargado(a) Sección de Capacitación y Desarrollo aplicará encuestas de satisfacción, al momento de finalizar la capacitación para saber el grado de satisfacción del estudiante con relación a la misma. Luego de analizar los resultados de las encuestas, presentará un informe al Director (a) de RRHH.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Resultados Capacitación. • Informe anual Evaluación de Capacitación 2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el CNSS es política de la institución, promover una cultura de comunicación abierta, fluida y eficaz entre las diferentes áreas. Todos los equipos trabajan bajo un ambiente de confianza, participativo estableciendo lazos de alto compromiso. Las distintas direcciones tienen un estilo de liderazgo de receptividad a todos los niveles. Se realizan reuniones de staff de manera periódica y se integran a los distintos proyectos mediante comités interdisciplinario que a su vez le comunican e integran a sus colaboradores.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones Staff y la MAE. • Fotos de actividades. • Informe encuesta de Clima Laboral 2021. 	

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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming).</p>	<p>La institución cuenta con diferentes mecanismos de comunicación e información al personal de manera interna y externa.</p> <p>Se diseñó un Plan de Comunicación interna y proyecto de Imagen Corporativa bajo el liderazgo de la Dirección de Comunicaciones se realizan campañas donde se anima al personal a que compartan sus ideas, quejas y sugerencias e involucrándolos en los objetivos y metas.</p> <p>Los empleados aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos. De igual forma, realiza publicaciones de informaciones de impacto a nivel nacional mediante publicaciones oportunas en la prensa escrita, Facebook, Instagram entre otros medios relevantes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Comité de Ética. • Buzón de sugerencia. • Encuesta de Clima Laboral 2021. • Encuesta Programa Responsabilidad Social. • Correos electrónicos masivos. 	
<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</p>	<p>La institución involucra a todos los empleados de diferentes niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajos para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>realiza reuniones de equipos de trabajo para la elaboración de los planes operativos de cada área donde se incluyen y se proponen diferentes proyectos e iniciativas, así como reuniones de los distintos comités que existen en la institución. De igual forma, existe una Asociación de Servidores Públicos que recibe el apoyo de las autoridades del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones formulación / revisión POAs. • Asociación de Servidores Públicos del CNSS. • Actividades de la Asociación de Servidores Públicos. <p>El Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH se establece la formulación de Acuerdos de desempeño donde se realiza un consenso entre el supervisor y el empleado sobre los objetivos, medios de verificación y método de medición, alineados al perfil de la posición y la planificación operativa.</p> <p>Un elemento importante lo constituye las reuniones de trabajo para la elaboración del POA por área y general, así como las reuniones de los distintos comités. Si fuese necesario, se busca capacitación para lograr mejores resultados.</p> <p>De igual manera, dentro de las políticas generales en los manuales, existe una sección que contiene los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y pública 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>mecanismos para reporte de inconvenientes en sus funciones y limitaciones en el alcance de sus objetivos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño 2022. • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y los POAs. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional 2021. • Informe de Resultados Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. • Lista de participantes socialización de resultados/ correo de socialización. • Plan de Acción de encuesta 2021. <p>La institución ha modificado/actualizado el Comité de Mixto de Seguridad y Salud para el Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), con miembros de la nueva gestión, que constituye un instrumento de apoyo al diseño de políticas públicas y estrategias de organización dirigidos al cumplimiento estructurado y sistemático de todos los requisitos establecidos en prevención de riesgos laborales, mediante acciones de información, formación y sensibilización orientadas a la prevención de los riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución CNSS No. 020-2022. • Plan de Emergencia. • Actividades de capacitación y concientización. <p>La institución garantiza las condiciones de trabajo que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias de la ley de función pública 41-08.</p> <p>Está instaurando un sistema de permisos (personales y especiales), vacaciones y licencias (con y sin disfrute de sueldo), siempre y cuando sean aprobados por el encargado del área del empleado y RRHH. Además, una jornada laboral flexible de 8:30 am a 4:00pm, que incluye un receso de una (1) hora para el descanso de almuerzo. Estos lineamientos están establecidos en la sección XXIV de Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Recursos Humanos, Revisión V2.1. Así mismo, está incluido en el Manual de Inducción V3.0.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción V3.0. • Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de RH, Revisión V2.1. • Permisos y licencias otorgadas al personal para capacitación y formación, permisos médicos, permisos para atender asuntos familiares. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos, ofreciendo una política de subsidio de almuerzo con una cobertura de 100% para los empleados que devengan hasta RD\$ 35,00.00 de salario, así como otorga un subsidio escolar, y ha otorgados ayuda a empleados con enfermedades de alto costo, así como pago de estudios, según el plan de capacitación. Estos beneficios están establecidos en el Manual de Inducción V3.0.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción V3.0. • Subsidio Almuerzo cobertura de 100% empleados hasta RD\$ 35,00.00 de salario. • Subsidio Escolar. • Ayudas para empleados con enfermedades de alto riesgo. • Pago de estudios a empleados. <p>Contamos con un plan de compensación y beneficios que contempla beneficios monetarios indirectos y beneficios no monetarios y reconocimientos individuales y colectivos, los cuales se detallan en el Manual de Inducción.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción V3.0. • Campamento de Verano para hijos empleados. • Planes Seguro de Vida. • Asignación de estacionamientos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades Día de la Secretaria, Día de las Madres, Día de los padres, Actividad Bienvenida a la navidad, Fiesta de Navidad. • Tarde libre de cumpleaños. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios claves 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>Los miembros del CNSS son una representación de los diferentes sectores los cuales forman parte: Sector Gubernamental, Sector empleador, Sector laboral, Profesionales y técnicos de la salud, Colegio Médico, Trabajadores de las microempresas, Representación Desempleados, Discapacitados e Indigentes, Profesionales y técnicos, Gremios de Enfermería.</p> <p>Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector de Compras y Contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87-01 que crea el SDSS. • Ley 340-06 de compras y contrataciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El CNSS tiene como política al momento de elaborar los contratos de bienes y servicios, cláusulas de protección medioambiental y de cumplimiento con sus responsabilidad social y medidas de prevención de accidentes laborales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Responsabilidad Social. • Contratos adquisición de bienes y servicios. <p>El CNSS tiene firmado acuerdos de colaboraciones especializadas en temas tales como: la formación en materia de seguridad social a través de un acuerdo con INFOTEP. De igual forma, hemos firmado un convenio de SS entre RD y España, mediante el cual se gestionan las prestaciones de SS a trabajadores que hayan aportado en los países signatarios.</p> <p>Formamos parte de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) el cual es un organismo internacional técnico y especializado que tiene como finalidad contribuir al desarrollo de la seguridad social en los países de América.</p> <p>Formamos parte del Consejo de Instituciones de SS de Centro América y RD (CISSCAD) el cual tiene como finalidad lograr un efectivo apoyo y coordinación para el desarrollo de programas, proyectos y actividades que impulsen el desarrollo humano vinculado con la promoción y ampliación de la protección de la seguridad social.</p> <p>Para facilitar el intercambio de información entre las instituciones de la seguridad social, el CNSS es consignatario del Convenio interinstitucional de cooperación técnica.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo INFOTEP; • Convenio RD-España; • Convenio CISSCAD; • Convenio CISS; • Convenio interinstitucional de cooperación técnica. <p>Contamos con alianzas tanto públicas como privadas. Para la automatización del proceso de evaluación y calificación de la discapacidad tenemos un acuerdo con UNIPAGO.</p> <p>Las alianzas con el sector público son canalizadas a través de los diferentes órganos rectores de acuerdo al área, tales como: MAP (SISMAP, CAF) Contraloría General de la RD (NOBACI), MEPyD en la plataforma RUTA (END, PNSP, PEI), metas presidenciales en el SIGOB (OPTIC, NORTIC, E-GOB) y con DIGEPRES con la Formulación y Ejecución Presupuestaria en el SIGEF.</p> <p>En octubre 2017, el CNSS firmó un acuerdo con UNIPAGO, empresa procesadora de la base de datos del SDSS, para el uso de la plataforma tecnológica denominada SIGEBEN, para procesar y facilitar la evaluación de las solicitudes de pensión por discapacidad.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo UNIPAGO; • Captura Pantalla SISMAP; • Captura Pantalla RUTA; • Captura Pantalla SIGEF; • Captura Pantalla NOBACI; • Pantallas consultas SIGEBEN. 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Las contrataciones de Bienes y Servicios se tramitan a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones donde proveedores aprobados por el órgano rector participan. Condiciones particulares del Consejo, serían incluidos en los términos de referencia y en los contratos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de contratos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de políticas y Procedimientos de comunicaciones que a lo interno y externo del CNSS facilite la creación de un ambiente adecuado para la consolidación y desarrollo del SDSS; además de velar por la buena imagen del CNSS y el SDSS. Contamos con una gran presencia medios digitales, redes sociales y otras herramientas que nos permiten gestionar la comunicación e información de manera proactiva.</p> <p>Así mismo, existe una Manual de Políticas y Procedimientos Oficina de Acceso a la Información, Revisión V.2.0. para el cumplimiento de la ley 200-04 ley general de libre acceso a la información y los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección De Comunicaciones Rev. V3.0 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos Oficina de Acceso a la Información, Revisión V.2.0. • Portal Transparencia en el Portal web: www.cnss.gob.do • Facebook • Instagram: cnssrd • YouTube, entre otras. <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones mediante encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias, dando participación al público interno y externo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios 2022. • Encuesta de Clima Organizacional 2021. • Actas de Comisión de Ética sobre la apertura de los buzones de sugerencias. <p>La percepción en la calidad de servicios ofrecidos a los usuarios se mide a través de la Encuesta de Satisfacción al usuario. Así mismo, se prepara un plan de acción para direccionar las oportunidades detectadas.</p> <p>Adicional a esto, en cada uno de los Servicios de la página Web del CNSS, existe un enlace para que el usuario del servicio, si lo quiere, proporcione sus opiniones a través de una encuesta de satisfacción, además, un cuadro donde se puede valorar el servicio otorgando estrellas del 1-5.</p> <p>EVIDENCIAS</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022. • Informe de Medición Encuesta de Clima Organizacional 2021. • Charla de Socialización de Resultados Encuesta con el Personal y Plan de acción. • Encuesta de servicio en portal Web. <p>Los resultados de las encuestas y las expectativas expresadas a través de los buzones de sugerencias, son analizados y tomados en consideración para acciones inmediatas, ya que tenemos establecido para ambos casos los informes de seguimiento. De igual manera, en el portal web institucional existe la descripción y procedimiento de los servicios brindados a la ciudadanía, que incluye, además, un enlace para brindar de manera online retroalimentación de satisfacción del servicio.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en el Portal Institucional. • Informe Buzones de Sugerencias. • Plan de acción en base a los resultados de las Encuestas. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución planifica la gestión financiera alineada con los objetivos Institucionales a través del Plan Operativo Anual. El Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Financiera Rev. 2.1 establece el POA como fuente de información para la elaboración de Presupuesto. Además, el área de presupuesto, participa en las sesiones de trabajo de formulación de los POA.</p> <p>Hacemos uso del sistema financiero SIGEF herramienta que tiene definido los procedimientos para el registro de las transacciones y genera los reportes que facilitan el seguimiento y la rendición de cuentas. DIGEPRES, monitorea la ejecución trimestral del presupuesto y el alcance de las metas físicas-financiera.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2022 Costeado. • Presupuesto Aprobado 2022. <p>Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente. Se han integrado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la Republica, DIGEPRES. La NOBACI ha sido incorporada a los procedimientos de análisis de riesgo financiero.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria 2022. 	

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>En el CNSS aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con las Publicaciones de las informaciones en el Portal Institucional y a través del SIGEF.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Portal Transparencia. • Captura de pantalla SIGEF. • Informes de Ejecución Presupuestaria. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social permanentemente controla los costos y recursos financieros mediante los lineamientos establecidos por los órganos del estado para estos fines. Se realiza revisiones por la Dirección Financiera a la ejecución presupuestaria utilizando el POA y los indicadores financieros como referentes. Así mismo, existe una Contraloría General que es responsable de fiscalizar todas las operaciones y cuentas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y sus dependencias, así como de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).</p> <p>Además, el Comité de compras asegura la calidad del gasto y que las adquisiciones sean eficientes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa de la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social Rev. 1.2. • Captura de Pantalla Sistema SIGEF. • Comité de Compras (Resolución Adm No. 024-2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución utiliza los sistemas sistemas de planificación y presupuesto establecidos por los órganos rectores: El Sistema Integrado de Información Financiera (SIGEF) de DIGEPRES y el Sistema RUTA del MEPyD.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla SIGEF & RUTA. <p>La Dirección Financiera del CNSS mantiene el control y ejecución de los procesos financieros y se reporta al Gerente General del Consejo, y a su vez delega y descentraliza las responsabilidades financieras a través la Contraloría General que es responsable de fiscalizar todas las operaciones y cuentas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y sus dependencias, así como de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y está por encima de la Gerencia a nivel organizativo, reportando directamente al Consejo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa del CNSS. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>El CNSS cuenta con un sistema de información interrelacionados que recogen, procesan y almacenan los datos de información, los cuales se encuentran disponibles para la difusión y el conocimiento del personal, alineados con las estrategias y objetivos institucionales. A fin de mantener histórico de la institución y garantizar la información se cuenta con un sistema de Backups.</p> <p>Estos procesos comprenden la capacitación personal, evaluación de capacitaciones, almacenamientos de datos, recursos TI y Comunicación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Capacitación 2022. • Plan de Comunicación interna y Externa. • Backups y mantenimientos preventivos de la información contenida en los equipos destinados para estos fines. • Red corporativa de archivo o Folders Común, para acceso y distribución de información. • Intranet. <p>El CNSS cuenta con un departamento de estadística que se encarga recopila y analiza de forma agregada las estadísticas de las actividades operativas y administrativas de las entidades que componen el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Los Indicadores nos sirven para evaluar el desempeño del Sistema Dominicano de Seguridad Social, facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>específicos y determinar su impacto. Esto está establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Planificación y Desarrollo, Rev. V. 1.2</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Estadístico Marzo 2022. • Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Planificación y Desarrollo Rev. V. 1.2. <p>La institución utiliza herramientas digitales como CISCO WEBEX, Google Meet, Zoom, que permite realizar reuniones de trabajo, reuniones del Consejo, reuniones departamentales y capacitaciones de manera online/virtual.</p> <p>Por otro lado, la infraestructura de seguridad implementada permite que los colaboradores puedan conectarse remotamente y acceder a cuentas de correos, carpetas compartidas y documentos, sistemas internos y hasta su extensión telefónica (en los casos que lo amerite).</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de reuniones en virtuales. • Plataforma Fortinet, con VPN y Token. <p>Desde el 2011, el Consejo Nacional de Seguridad Social viene colaborando con organizaciones como Intec, Apec e Infotep, en el marco nacional, con el objetivo de crear, brindar y obtener conocimientos para los colaboradores y el resto de la sociedad.</p>	

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>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>Además, está en proceso de gestión para colaboraciones con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales, con el fin de desarrollar nuevos programas educativos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Colaboración. • Materiales Didácticos. • Correspondencia (Correo Electrónico) entre las instituciones. • Certificación de participantes en el Diplomado de SS. <p>Nuestros colaboradores están capacitados y empoderados del POA de sus áreas. De igual forma, disponemos de un sistema de seguridad de información que garantiza la protección de los datos procesados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Capacitación 2022. • Plan Comunicación Interna. • Plan Seguridad Informática. • Sistema Backups. • Listado de participantes en Taller y Socialización POA 2023. <p>El Plan de comunicación interna establece canales de comunicación escritos y tecnológicos para difundir las informaciones y que el personal tenga acceso a ella para el conocimiento de sus tareas y funciones, así como la difusión de actividades y proyectos puntuales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Boletín interno. • Murales. • Revistas. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas a través del portal de transparencia en la página WEB institucional. En la página Web están descritos los procedimientos de los servicios brindados a la ciudadanía.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en el Portal Web Institucional. <p>La institución se asegura de que los conocimientos tengan continuidad en las operaciones de la organización a través de los manuales de políticas y procedimientos que describen la metodología, y el paso a paso de la implementación de cada uno de los procesos. Cada 2 años, estos documentos deben ser revisados y actualizados con mejores prácticas y cumplimiento legal por el personal de área, donde se aplicarían los conocimientos claves.</p> <p>Además, para garantizar el traspaso de información clave, en caso de que un empleado deje la organización, nos aseguramos que más de un colaborador domine los conocimientos de los procesos para la continuidad de las labores y se hace firmar el contrato de compromiso de becarios en caso de que se le envíe a una capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Planificación y Desarrollo Rev. V. 1.2 • Contrato de Compromiso de los Becarios. 	<p>No existe un procedimiento de Suplencia que defina, el recurso que está preparado a nivel de conocimiento, de sustituir en caso de ausencia a recursos claves de la institución.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>En el CNSS la gestión de la tecnología está enfocada y alineada a las necesidades institucionales de manera integral cubriendo recursos humanos, procesos y tecnología. Esto se ve reflejado en el POA de TI que contiene a las necesidades de las áreas para el alcance de los objetivos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Departamento TIC 2022. <p>La institución cuenta con un Comité de tecnología con la finalidad de contribuir a mantener la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información, así como, un mayor aprovechamiento e utilización en forma responsable y apropiada de los recursos informáticos y de comunicaciones, que son propiedad o que se encuentran al servicio del CNSS. La ejecución a nivel tecnológico está incluida en el POA del área.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité TIC Res. Adm No. 022-2022. • POA TI 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube), digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En la institución tenemos implementado un sistema código abierto (Process maker) que nos ayuda con la automatización de los procesos administrativos definidos en los diferentes manuales operativos de las diferentes áreas. El mismo está basado en la nomenclatura BPMN 2.0 que es un estándar internacional para definición de procesos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de automatización de procesos en ProcessMaker. <p>A partir de la pandemia y la necesidad de continuar de manera virtual los trabajos pendientes, en la institución implementamos CISCO WEBEX, que nos ha permitido seguir realizando reuniones de trabajo, reuniones del Consejo, reuniones departamentales y capacitaciones online, aun después de que las medidas tomadas por el Covid-19 levantadas.</p> <p>Por otro lado, la infraestructura de seguridad implementada permite que los colaboradores puedan conectarse remotamente y acceder a cuentas de correos, carpetas compartidas y documentos, sistemas internos y hasta su extensión telefónica (en los casos que lo amerite). Además, se implementó laserfiche para los procesos de digitalización y gestión documental.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo Reunión en CISCO WEBEX. • Listado de Asistencia • Pantallazo Laser Fisher 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El CNSS cuenta con políticas actualizadas de gestión de tecnología orientadas al uso eficiente y la preservación de los recursos automatizados manteniendo la innovación y seguridad dentro de sus instalaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas gestión Tecnología. • Manual de Políticas y Procedimientos TIC. <p>En el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos De TIC establece políticas sobre la seguridad física y lógica de la red CNSS que incluyen: Acceso físico, Robo de equipo, Protección física de network center, la Red, Sistemas institucionales de información, perímetro de la red, Conexiones remotas, antivirus, entre otros. Se implementan todas las medidas necesarias para mitigar ataques de ciberseguridad y detectar a tiempo posibles amenazas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual De Políticas, Normas Y Procedimientos De TIC, Rev. 4.5 • El Network Center • Segmentación de RED. • La Red-CNSS segmentada en VLAN. • Conexiones VPN • Controles de dispositivos (USB) a usuarios. • Solución Antivirus. • Otras plataformas de seguridad. 	<p>Los canales de prestación de servicios del CNSS son de carácter presencial ya que no contamos con plataformas tecnológicas que permitan al usuario realizar sus solicitudes de servicios de manera digital y de manera integral entre los actores del sistema de la seguridad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El CNSS tomo en cuenta el impacto socio-económico y medio ambiental de la TIC. Dentro del programa de las 3Rs se encuentra el reciclaje de material gastable de computadoras e impresora. Impresión a doble cara, impresión a blanco y negro y economía en energía mediante la desconexión de los equipos TIC.</p> <p>Además, centralización de impresora, garantizando y optimizando el material gastable. Se implementó el Folders Común para facilitar la transferencia de documentos y evitar la duplicidad de papel.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa 3Rs. • Zafacones reciclaje. • Plan de ahorro de energía. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El Plan de Mantenimiento Preventivo ha sido dotado de las herramientas e instrumentos que facilitan su efectivo cumplimiento: manual de políticas y procedimientos de Servicios Generales, calendarios automatizados, formularios de inspección, informes trimestrales, entre otros.</p> <p>Igualmente, se han desarrollado campañas de promoción entre los colaboradores internos con el objetivo de que se asuma una cultura que involucre a todos en la conservación de los</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>bienes de la institución, como es el Plan de Mantenimiento Muebles e Inmuebles. Las acciones preventivas son evaluadas e incorporadas al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y su ejecución es reportada a través de los Informes Trimestrales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión del Plan de Mantenimiento Muebles e inmuebles. • Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales Rev. V3.2 • POA DA 2022. • Informes Trimestrales Monitoreo POA DA. <p>El CNSS garantiza la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta con letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Parqueo para vehículos y motores. Rampas para personas con discapacidad física, detectores de metales, y dos ascensores. Además, una recepción donde se registran los visitantes.</p> <p>Para sub-sanar las limitaciones de espacios para parqueos de vehículos, la Gerencia General del CNSS ha contratado el alquiler de espacios con un proveedor ubicado frente a la Torre y otro frente al edificio la Cumbre, donde se está habilitando un nuevo espacio físico para la ejecución de actividades del CNSS y sus colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Torre SS. • Contrato alquiler de parqueos Silver Sun. 	<p>En la actualidad, existen limitaciones físicas con relación al personal. No se poseen oficinas y espacios de trabajo suficientes para ubicar el personal actual.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato alquiler de parqueos Plaza Naco. 	
<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>Los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del “Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01. Este sistema permite contar con una base de datos actualizada, la cual es monitoreada por el Órgano Rector (DIGECOG).</p> <p>Hemos desarrollado instrumentos de control como los formularios de movimientos de activos, el manual de políticas y procedimientos de la Sección de Almacén y Suministros, los arqueos e informes de resultados y los informes trimestrales.</p> <p>Periódicamente, se realiza verificación física de los activos fijos (inventario). Los descargos de bienes en desuso, son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos Sección Almacén y Suministros Rev. V2.1 • Informe resultados de Inventario de Activos Fijos. • Solicitud Descargo a Bienes Nacionales y evidencia de descargo. <p>Contamos con salones de reuniones dotados de equipos audiovisuales, los cuales son facilitados a las otras instituciones del SDSS que ocupan la Torre de SS, en caso de requerirlo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Salones de Reunión. 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de préstamo de salones. <p>El Plan de Mantenimiento Preventivo ha sido dotado de las herramientas e instrumentos que facilitan su efectivo cumplimiento. El Plan de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del CNSS, es un instrumento que recoge las acciones preventivas y correctivas que se llevan a cabo para gestionar de manera adecuada los activos de la institución, incluyendo recursos energéticos, agua e infraestructura.</p> <p>El Manual de Políticas y Procedimientos División de Servicios Generales Rev. V3.2 incluye lineamientos para los servicios de transportación.</p> <p>Igualmente, se han desarrollado campañas de promoción entre los colaboradores internos con el objetivo de que se asuma una cultura que involucre a todos en la conservación de los bienes de la institución.</p> <p>Las acciones preventivas son evaluadas e incorporadas al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y su ejecución es reportada a través de los Informes Trimestrales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento 2022. • El Manual de Políticas y Procedimientos División de Servicios Generales, Rev. V3.2 • Boletín difusión Plan Mantenimiento. • POA DA 2022. • Informes Trimestrales Monitoreo POA DA. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>El CNSS garantiza la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. El edificio se encuentra ubicado en una avenida principal con acceso a transporte público. Contamos con parqueo para vehículos y motores, Rampas para personas con discapacidad física, detectores de metales, y dos ascensores para cómodo acceso. Además, una recepción donde se registran los visitantes.</p> <p>Para sub-sanar las limitaciones de espacios para parqueos de vehículos, la Gerencia General del CNSS ha contratado el alquiler de espacios con un proveedor ubicado frente a la Torre.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Torre SS. • Contrato alquiler de parqueos Silver Sun. • Contrato alquiler de parqueos Plaza Naco. 	

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)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El CNSS desde la implementación del modelo CAF tiene identificado, descrito y documentado los procesos claves y estratégicos de la institución a través de Mapas de Procesos actualizados.</p> <p>Esto se puede observar en nuestro más reciente mapa de procesos que recoge la interrelación de todos los procesos que realiza nuestra institución y que son socializados con todos los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mapa CNSS 2022.• Evidencia de socialización. <p>Contamos con los Manuales de procedimientos de cada proceso que tienen que ver con el funcionamiento de la entidad en su conjunto. Recorren todas las áreas y actividades que desarrollamos e involucra a personal clave de cada área en su formulación/actualización. Así mismo, los procesos, una vez formulados, son socializados con el personal aplicables para su correcta implementación, dándole orientación sobre su rol y responsabilidad y funcionamiento dentro de los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Manual de Políticas y Procedimientos de la Sección de Revisión y Análisis del CNSS está diseñado para apoyar la labor de las diferentes Direcciones y contribuir en la mejora de todos los procesos internos con la finalidad de ayudar con el cumplimiento de los procesos de cada área y que los mismos estén orientados a resultados, eficacia, eficiencia, economía, ecología y equidad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Políticas y Procedimientos sección Revisión y Análisis, Rev. V I.0 <p>Tomando como base el modelo de las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI) de la Contraloría General de la República (CGR), la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) ha llevado a cabo acciones para fortalecer y mejorar el control interno institucional, dichas acciones incluyen la prevención y Administración de Riesgos que pudieran obstaculizar o impedir el logro de objetivos y metas.</p> <p>Para estos fines, la institución creó un procedimiento de “Sistema Integral de Gestión y Administración de Riesgos” con la metodología generales para la realización de un análisis de riesgo, los controles y el monitoreo de los mismos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Sistema Integral de Gestión y Administración de Riesgos, Rev. V I.0 	<p>El análisis de riesgo del CNSS no ha sido culminado.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los manuales de política y procedimientos establecen claramente tanto el responsable del documento como las responsabilidades del paso a paso de los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Políticas y Procedimientos (Ejemplo). • Mapa de Procesos 2022. <p>Los procesos se encuentran documentados en los Manuales de Políticas y procedimientos de las áreas. En cada uno de los manuales, se incluyó una sección de “Actualización” que establece que los manuales deben ser revisados para dos (2) años por el área responsable con el apoyo de planificación donde se introducen mejoras identificadas en el proceso.</p> <p>Estos cambios son aprobados por la Gerencia y por el área jurídica para confirmar cumplimiento legal. Igualmente, existen instrucciones de que el área legal debe notificar en caso de que surjan leyes o regulaciones que modifiquen los mismos. Además, cada procedimiento, dentro de los manuales, posee la referencia normativa aplicable.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones de Actualización en los Manuales. • Socialización de manuales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los procesos se optimizan, cuando las áreas, cada año, incluyen actividades/proyectos que apuntan a los Planes Estratégicos y a la mejora de los procesos. Son presupuestados recursos financieros para el alcance de dicha planificación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA aprobado 2022. • Presupuesto aprobado 2022. <p>Nuestros objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano.</p> <p>El CNSS no tiene carta Compromiso al Ciudadano, ya que los resultados de los servicios ofrecidos no dependen netamente de la institución, otorgándonos el MAP una dispensa, por lo cual el sub indicador relacionado se encuentra en gris. No obstante, con la finalidad de que los grupos de interés estén enterados de los servicios que se ofrecen, estos se publican en nuestro portal web. De igual forma, se monitorean y evalúan constantemente la eficacia de los mismos a través de Encuestas de Satisfacción al usuario.</p> <p>Igualmente, los objetivos esperados son reflejados en los acuerdos de desempeño y los planes operativos de cada colaborador, donde se hace un compromiso de alcance de los mismos. Estos objetivos son monitoreados periódicamente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispensa Carta Compromiso al CNSS. • POA aprobado 2022. • Acuerdo de Desempeño institucional para la aplicación de la Evaluación del desempeño institucional (EDI). <p>El CNSS cuenta con un manual de políticas y procedimientos de tecnología de la información, en el cual se definen los procedimientos de seguridad como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso físico. ○ Robo de equipo. ○ Protección física de network center. ○ Red. ○ Sistemas institucionales de información. ○ Seguridad de perímetro de red. ○ Seguridad de conexiones remotas. ○ Seguridad lógica (Antivirus, tecnológica). ○ Administración de la seguridad tecnológica. <p>La institución posee sistemas avanzados de seguridad informática, que garantizan la protección e integridad de los datos de la institución.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas, normas y procedimientos de TIC Rev. V 4.5. • Sistemas de seguridad tecnológica instalados. 	

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
<p>La Organización:</p> <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>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios. Se realizan encuestas periódicas y contamos con buzones de sugerencias, que son la base para la retroalimentación de nuestros grupos focales, que nos permite conocer su opinión sobre nuestros servicios.</p> <p>Adicional a esto, en cada uno de los Servicios de la página Web del CNSS, existe un enlace para que el usuario del servicio, si lo quiere, proporcione sus opiniones a través de una encuesta de satisfacción, además, un cuadro donde se puede valorar el servicio otorgando estrellas del 1-5.</p> <p>Por otro lado, el CNS convoca a consulta pública para hacer un llamado a la ciudadanía a suministrar observaciones y/o comentarios a las propuestas de cambio en el SDSS, que pueden ser presentadas de manera escrita, presencial o por correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzón Sugerencias 2022. • Informe Encuesta satisfacción de usuario 2022. • Imagen página web CNSS - Opinión ciudadanos. • Evidencias de Consulta Pública. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El CNSS brinda servicios a la ciudadanía respetando la diversidad y sin distinción de género. Se brinda un servicio equitativo, indistintamente del género, edad, discapacidad, preferencia sexual, nivel económico, entre otros.</p> <p>Al nivel organizativo, la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad social, como institución socialmente responsable y comprometida con la igualdad de oportunidades, la justicia social, el bienestar social, la inclusión y equidad y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos, ha creado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS” que incluye aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión laboral de las personas con discapacidad. • Pasantías “Mi primera experiencia”. • Empleo preferente a jóvenes profesionales. • La no discriminación de empleo y equidad de género. 	<p>No existe evidencia de Métodos de servicios centrándose en el principio de una sola vez implementados. El área de tecnología del CNSS está trabajando en un levantamiento para identificar sistemas que permita eliminar la carga administrativa innecesaria que se produce cuando los usuarios deben suministrar la misma información más de una vez.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>La igualdad de género se evidencia en la composición del personal (42% hombres y 58% mujeres), así como otros componentes de la diversidad social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS. • Relación del personal a Julio 2022. <p>El CNSS promueve la accesibilidad de las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación, como son el uso de las redes sociales (<i>Facebook, Instagram, Twitter, YouTube</i>), <i>página web institucional, así como también Brochure y teléfonos fijos y WhatsApp</i>), por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen.</p> <p>El Horario establecidos para atención al público y los documentos se cargan a la web.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web: https://www.cnss.gob.do/index.php • Redes Sociales; • Recepción de información: Asistencia a visitantes; • Memoria Anual 2021; 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Boletín Especial Semana de la Seguridad Social 2022. Noticias en nuestra página web: https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se firmó acuerdo de cooperación con la empresa UNIPAGO para desarrollar una herramienta tecnológica del proceso del Dictamen de evaluación de discapacidad que funciona en la misma cadena de servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantalla herramienta SIGEBEN. <p>El CNSS La institución ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de los servicios para facilitar el intercambio de datos, en conjunto con UNIPAGO desarrollaron el sistema de Gestión de Beneficio (SIGEBEN) para eficientizar la gestión de evaluación del grado de discapacidad.</p> <p>La base de datos del aplicativo fue desarrollada y ejecutada por UNIPAGO, el CNSS alimenta de información el sistema para que la entidad receptora puedan tramitar su solicitud, de manera eficiente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo</p>	<p><u>EVIDENCIA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla herramienta SIGEBEN. <p>Contamos con un sistema compartido con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa.</p> <p>Existe un convenio interinstitucional de cooperación técnica para la conformación de un comité técnico sectorial de seguridad social entre: La Oficina Nacional de Estadística (ONE), El Ministerio de Salud Pública (MSP), El Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Superintendencia de pensiones (SIPEN), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), Seguro Nacional de Salud (SENASA), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio interinstitucional de cooperación técnica para la conformación de un comité técnico sectorial de seguridad social. <p>El Manual de Inducción establece el “Premio a la calidad y a la productividad”, un incentivo por contribución destacada o extraordinaria individual y/o de equipo. Se otorga como reconocimiento por concepto de innovación, incremento significativo en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>la productividad, labor destacada, excelencia en la gestión, iniciativas de mejoras, satisfacción del servicio u otro aspecto de impacto para la institución, el cual deberá ser documentado.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción Rev. V 3.0. <p>El CNSS internamente, ha conformado comités que permiten tener una representación colectiva entre los colaboradores de la institución. Esto asegura contar con personas claves en los procesos de decisiones, para asegurar cumplimiento, buenas prácticas y ética dentro de la organización. Se mantiene en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de procesos para satisfacer necesidades y requerimientos del sector.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Comité de Ética. • Comité Administrativo NOBACI. • Comité de Compras. • Comité Responsabilidad Social. • Comité SISTAP. • Comité TIC • Actividades de Benchmarking/ Colaboraciones. 	

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

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)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La imagen del CNSS es percibida por los grupos de interés como una institución comprometida con fortalecer el SDSS y que actúa con apego a la legalidad y la transparencia.</p> <p>Contamos con instrumentos para medir la percepción de nuestros clientes internos y externos, como son encuestas, buzones de sugerencias y la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Las sugerencias y reclamaciones que se recogen de nuestros buzones periódicamente son procesadas por el Comité de Ética, quienes elaboran un informe que es distribuido entre las áreas competentes.</p> <p>Se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios, del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y la emisión de los dictámenes evaluando el grado de discapacidad por parte de las Comisiones Medicas, a través de una encuesta de satisfacción. Los resultados de la última medición realizada demuestran la alta satisfacción en la calidad de estos servicios.</p> <p>La percepción de la organización por parte de sus colaboradores y sus ejecutorias, son medidas a través de encuestas de clima organizacional. Los resultados arrojados, por la medición aplicada en el 2021, confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>colaboradores y que le ha hecho merecedor de los más altos reconocimientos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe solicitado por el MAP de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y comisiones medicas 2022. • Informe correspondiente a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021. • Reporte de avances en las Mejoras Clima Organizacional 2021-2022. • Informes comité de Ética. <p>A través de las encuestas de Satisfacción a los Usuarios levantadas en los servicios de la Oficina del Convenio RD-España y las oficinas de las Comisiones Medicas Nacional y Regionales podemos el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación, amabilidad y el servicio ofrecido por el personal, desde la recepcionista que le orienta y recibe hasta el técnico que suministra y apoya la gestión que el usuario fue a realizar.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión CMNR del 2do semestre 2021 y primer trimestre 2022. • Informes Gestión Oficina del Convenio RD-España del 2do semestre 2021 y primer trimestre 2022. 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuestas de Satisfacción Usuarios CMNR y Convenio 2022. • Encuestas de Satisfacción • Informes Buzones de Sugerencias <p>Los ciudadanos/clientes, la institución los refleja en los procesos de trabajo y planes de mejoras a través encuestas de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del convenio Seguridad Social España – RD y las Oficinas de Comisiones Medicas. Además, de los buzones de sugerencias y quejas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios 2022. • Informe de Gestión Oficinas CMNR • Informes Buzón sugerencias. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social mantuvo un índice de transparencia medido y evaluado por la DIGEIG por encima de 90% todos los meses durante el año 2020. Para el año 2021, estuvimos con una puntuación similar con excepción al trimestre de agosto, septiembre y octubre donde se presentó un descenso en a raíz de la reestructuración de los portales al entrar en vigencia la resolución del DIGEIG 002-2021, la cual modifica la metodología del proceso de evaluación. Se realizaron los cambios que indica la misma a las informaciones y modelos de los documentos por lo que se percibe un aumento en los meses finales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>De igual manera, para el primer trimestre del 2022, tenemos una puntuación promedio de 94.73. Esto, evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal WEB.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de transparencia. • Portal WEB – Transparencia. <p>El resultado presentado en las Encuestas de Satisfacción de los usuarios en la dimensión de Fiabilidad de un 99.7% donde engloba las variables “La confianza en la atención brindada y El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión”, nos evidencia la confianza que los ciudadanos tienen en la institución, así como el manejo de sus casos, los cuales se tratan con total confidencia y discrecionalidad.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción Usuarios CMNR • Encuestas de Satisfacción Oficina del Convenio RD-España. • Buzones de Sugerencias. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social en su última evaluación a través la encuesta de satisfacción al usuario 2022, evidencian un alto nivel de confianza alto hacia la organización, sus servicios y productos. Además, contamos con una evaluación de 90.55% con relación a las informaciones de la página web, por otras instituciones, como la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la Encuesta de Satisfacción 2022. Certificación de la (DIGEIG). 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Tanto los servicios ofrecidos en la Torre del Consejo Nacional de Seguridad Social, así como en las oficinas de las comisiones medicas regionales y nacional, cuentan con toda la accesibilidad necesaria para los usuarios, nuestros espacios físicos están diseñados y adaptados para recibir ciudadanos con necesidades específicas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos de las Instalaciones. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Calidad de los servicios y productos ofrecidos por el CNSS queda evidenciado en nuestras encuestas de satisfacción y en la evaluación mensual que nos realiza la DIGEIG en la cual evalúan el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)</p>	<p>cumplimiento de estándares de calidad en cuanto a la publicación y presentación de las informaciones del portal WEB.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción usuarios 2022. • Índice transparencia primer trimestre 2022. • Evaluación Portal transparencia DIGEIG. <p>Los servicios ofrecidos en el CNSS son accesibles a todo público. No obstante, por la naturaleza misma de la institución, en el caso de las Oficinas de las Comisiones Medicas Naciones y Regionales las cuales se encargan de evaluar el grado de discapacidad de los afiliados para optar por una pensión, los cuales tienen condiciones de salud variadas, se diseña la atención para cubrir estas necesidades específicas de los usuarios, brindado igualdad de oportunidades en el acceso a los mismos.</p> <p>Por la naturaleza de nuestros servicios, ofrecemos atención a usuarios con características variadas y de carácter específicos (discapacidad), contamos con capacitaciones al mejoramiento de nuestros servicios enfocadas a nuestra población meta para el personal que trabaja directamente con el público.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Instalaciones Oficinas CMNR. • Capacitación del Trato Digno, CONADIS 	<p>Aunque el CNSS, cuenta con las adaptaciones imprescindible en sus distintas instalaciones para la atención a personas con necesidades específicas, no contamos con el registro en el Sistema Nacional de Evaluación a Accesibilidad, abalando nuestros espacios físicos como accesibles.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>El CNSS automatizó el proceso de solicitud de evaluación del grado de discapacidad a través del Sistema Integrado de Gestión de Beneficios (SIGEBEN).</p> <p>En la actualidad, trabaja con UNIPAGO para implementar las siguientes fases, referentes a la eficientización del proceso de los dictámenes médicos, con lo que podremos reducir tiempo, trabajo y papel, al agregar, la integración del expediente digital y la capacidad de acusar como recibido digitalmente por las diferentes entidades destinatarias, al igual, que la evaluación y adaptación de la normativa vigente con los cambios planteados.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Sistema SIGEBEN. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>El Consejo Nacional de la Seguridad Social se mantiene adaptándose a los cambios constantes de las diferentes instituciones que rigen la gestión pública. Cumpliendo con todas las normas y lineamientos implementados.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores SIGOB. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se digitalizó el Proceso de Evaluación, Calificación y Dictamen del grado de discapacidad en las Comisiones Medicas. Este proceso se llama SIGEBEN (Sistema Integral de Gestión de Beneficios). Al momento, el CNSS trabaja con</p>	<p>En la actualidad, el CNSS no utiliza todas las herramientas tecnológicas para agilizar y digitalizar los procesos de solicitudes de pensión por convenios internacionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>UNIPAGO para implementar las siguientes fases, referentes a la eficientización del proceso de los dictámenes médicos, con lo que podremos reducir tiempo, trabajo y papel, al agregar, la integración del expediente digital y la capacidad de acusar como recibido digitalmente por las diferentes entidades destinatarias, al igual, que la evaluación y adaptación de la normativa vigente con los cambios planteados</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Sistema Integral de Gestión de Beneficios. 	

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera en los servicios que ofrece el Convenio con España máximo es de 20 minutos.</p> <p>En cuanto a los servicios que ofrece la OAI están debidamente establecidos en el Manual de políticas y procedimientos oficina de acceso a la información que establecen el plazo de respuesta es de 1 a 15 días hábiles.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos oficina de acceso a la información 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022. <p>Las Quejas y Sugerencias Recibidas se procesan a través del 311. El informe estadístico trimestral del 311 de quejas, reclamaciones y sugerencias del CNSS del primer trimestre 2022, no muestran casos reportados.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe 311 - Marzo 2022 del CNSS. • Índice de Satisfacción Ciudadana. <p>Los resultados obtenidos por el Consejo Nacional de Seguridad Social, en el indicador SISMAP son de un 90.1%, que mide los niveles de desarrollo de la gestión pública principalmente a la Ley de Función Pública y otras normativas complementarias, en términos de Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional y Calidad.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador SISMAP. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, tiene una dispensa de la carta compromiso, ya que los servicios ofrecidos son intermedios, es decir, el resultado final no depende de nosotros.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta dispensa MAP. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Contamos con varios canales de información, tales como: Presenciales, telefónicos y correos electrónicos, portal Web, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube). Además, a través de Informes. Publicaciones, entrevistas, Memorias Anuales, Boletines, Foros, Portal institucional. Servicios oficinas OAI, Convenio RD-España y los que se dan a través de las CMNyR.</p> <p>Medimos su eficacia a través de las encuestas de satisfacción, así como las evidencias en boletines de otras instituciones que utilizan las informaciones que publicamos como base.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, sección Transparencia, resoluciones y reglamentos. • Redes Sociales. • Revistas/Boletines. • Memoria SDSS 2021. <p>Las informaciones están fundamentadas en resoluciones y normativas del CNSS y, además, en las disposiciones legales vigentes sobre la materia, las cuales están disponibles en la página web del CNSS.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, sección transparencia, resoluciones y reglamentos. • Revistas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines • Memoria SDSS 2021. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, publica en el portal Web-Transparencia los objetivos institucionales, así como los resultados obtenidos mensual, semestral y anualmente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2022 Publicado en Portal WEB. • Informes de seguimiento POA. • Matrices Monitoreo POA. <p>Los Datos producidos por la institución están disponibles en el portal Transparencia de la página Web del CNSS, según los estándares de la DIGEIG. De igual forma la atención suministrada por la OAI se realiza acorde a los estándares establecidos en la ley 200-04.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice Portal Transparencia primer trimestre 2022. • Boletines y publicaciones en general. • Informes. <p>Todos los servicios que ofrece el CNSS laboran en horario de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes. Excepto, la atención a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España (y de manera presencial), se realiza de manera telefónica de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 12:00 p.m.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La atención en las comisiones medicas se efectúa en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación horarios servicios página web. <p>El tiempo de espera en los servicios que ofrece el CNSS Convenio con España y las solicitudes de OAI máximo es de 20 minutos. No obstante, con las restricciones por el COVID – 19, los tiempos de espera se han reducido significativamente ya que las visitas se realizan previa cita telefónica.</p> <p>En cuanto a los servicios que ofrecen las CMNyR, se brindan por cita según la convocatoria realizada por la CMR que le corresponda y de manera presencial.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta usuarios OAI. 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo para la prestación de servicio se distribuye por tipo de servicio como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de certificación de Resoluciones del CNSS: 1-5 días laborables. ○ Evaluación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión: 60 días hábiles a partir de la cita, siempre que el afiliado aporte todos los documentos médicos requeridos para evaluar la condición. 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Certificación períodos cotizados al SDSS: 3 días laborables. ○ Eximición de cotizaciones desplazados: 3 días laborables. ○ Tramitación de Prestaciones solicitadas desde República Dominicana Convenio de Seguridad Social suscrito con España: 3 días laborables. <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en el Portal Web Institucional: Consejo Nacional de Seguridad Social CNSS - Servicios <p>Los servicios que ofrece el CNSS son totalmente gratuitos, los mismos se ofrecen vía portal web y presencial. Excepto la venta de libros la cual tiene un costo mínimo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en el Portal Web Institucional: Consejo Nacional de Seguridad Social CNSS - Servicios <p>La información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios que ofrecemos, está disponible en la Página web.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en el Portal Web Institucional: Consejo Nacional de Seguridad Social CNSS - Servicios 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, toma en consideración las sugerencias/necesidades de los grupos de interés al momento de diseñar los procesos de prestación de los servicios. Como se evidencia en el Proceso de Evaluación, Calificación y Dictamen del grado de discapacidad para el cual el proceso de solicitud, tramitación y notificación del mismo se realizó en conjunto con todos los involucrados en el proceso dígame: instituciones públicas, privadas y mixtas, así como instituciones de la Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Administrativo CMNR Listado de Participantes, reuniones de trabajo. <p>No hemos recibido reportes de quejas y sugerencias en el 2022.</p> <p>EVIDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes Comité de Ética. Informe 311 - 2022 del CNSS. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <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>En las Oficinas de las Comisiones Médicas Nacional o Regionales se ha implementado un proceso automatizado para la evaluación, calificación y dictamen del grado de discapacidad el cual es usado al 100% por los médicos comisionados, así como el personal auxiliar de las oficinas.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integral de Gestión de Beneficios • Estadísticas Sistema 	<p>Pendiente implementación de indicadores enfocados a género o diversidad</p> <p>Pendiente Realizar revisión periódica con grupos de interés sobre mejoras a los procesos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los ciudadanos clientes la institución lo involucra en los procesos de trabajo y planes de mejoras a través del convenio Seguridad Social España – RD y los buzones de sugerencias y quejas. Así como los reportes electrónicos en cuanto a situaciones que se presentan en el desarrollo de los servicios.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España año 2019 y 2020. • Informes Buzón sugerencias • Correos de las entidades receptoras e instituciones del Sistema sobre observaciones al proceso de Evaluación, calificación y dictamen del grado de discapacidad. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El CNSS cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), página web y varios Comités que ayudan a la toma de decisiones. Además, se cuenta con procedimientos y normativas específicas en cada ámbito de actuación.</p> <p>Los resultados obtenidos por la institución en materia de transparencia e innovación la han hecho Abril del 2022 de 90.55%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Sub-portal Transparencia DIGEIG. • Certificaciones NORTIC. • Captura Pantalla SIGOB mayo 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El personal con posiciones gerenciales y de supervisión, elaboran los Planes Operativos de sus respectivas áreas, en conjunto con planificación. Además, es socializado con los empleados e incluidos en los acuerdos de desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Sesiones de trabajo Planes Operativos 2022 & 2023. <p>La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo. De igual forma, se conformaron comités con una representación multidisciplinaria de la organización para que la toma de decisiones sea consensuada y evaluada.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Sesiones de trabajo Planes Operativos 2022 & 2023. • Resoluciones conformación de Comités del CNSS. <p>El personal del CNSS tiene pleno conocimiento del comportamiento y compromiso ético, ya que promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética institucional, código del servidor público, código de ética de proveedores y los valores institucionales. El código de ética es socializado en la inducción del personal de nuevo ingreso.</p> <p>Los resultados de la percepción de los colaboradores hacia la institución, arrojan que perciben el CNSS como una institución austera y comprometida con el combate a la corrupción habiendo alcanzado en este factor una muy alta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>valoración en la encuesta de clima organizacional 2021, lo que indica que la institución tiene una gestión éticamente responsable y que existen procedimientos claros y precisos para una gestión transparente.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética del CNSS. • Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021. • Iniciativa “Valor del Mes” en el portal interno INTRANET. <p>El CNSS cuenta con mecanismos de consulta y diálogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias, evaluaciones de desempeño, encuestas, reuniones de staff y correos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencia, • Encuesta Clima Organizacional 2021, • Plan de Acción Encuesta Clima Organizacional 2021-2022, • Evaluaciones de desempeño. • Reuniones de staff, • Correos. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El CNSS dentro de su política institucional tiene como práctica voluntaria integrar valores sociales, ambientales y económicos en sus decisiones y operaciones, de una manera transparente y responsable, propugnando por el bienestar social de sus empleados y el entorno. Se actualizaron los integrantes del comité de Responsabilidad social mediante la Resolución No. 091-2022. En el 2021 se</p>	<p>El Programa de responsabilidad social debe ser actualizado por el nuevo comité.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>creó un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la preservación del medio ambiente y la participación en actividades culturales y sociales en beneficio de los integrantes de la entidad y de la sociedad en su conjunto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 091-2022: Comité de Responsabilidad Social actualizado. • Programa de Responsabilidad Social 2021. • Evidencias de ejecución del programa. <p>La opinión de los empleados, con relación al criterio de mejora y cambio, en la encuesta de Clima Organizacional 2021, fue positiva en un 87%. Así mismo, El CNSS se mantiene adaptándose a los cambios constantes de las diferentes instituciones que rigen la gestión pública, enfocando sus operaciones al cumplimiento de las leyes, normas y lineamientos implementados por los órganos rectores de la administración pública.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2021 • Indicadores SIGOB. • Indicadores SISMAP. <p>El personal tuvo un 80% de opinión positiva en la encuesta de clima organizacional en el criterio de tecnología. Como parte del plan de acción se estableció continuar reforzando el uso de la tecnología en la operatividad el CNSS con capacitaciones.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>La implementación del sistema de gestión documental Laserfiche del CNSS que permite: Almacenar documentos físicos y electrónicos de forma eficiente, segura y económica, organizar Organice toda su información para la toma más rápida y eficiente de decisiones empresariales y Agilice las tareas diarias y la colaboración guardando archivos digitales en un repositorio central.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional 2021. • Plan de acción Clima Organizacional 2021. • Sistema de Gestión Documental Laserfiche <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2021, el personal tuvo un 92% de opinión positiva en el criterio “Enfoque a Resultado y Productividad”.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional 2021– Criterio 14. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>La Encuesta de clima organizacional efectuada en el 2021 arrojó un 88% de resultado positivo en el criterio de Liderazgo y Participación que evalúa la percepción de las personas con relación a su supervisión. Se incluyó de igual forma, en el plan de acción que se genera a partir de los resultados de la encuesta, formaciones para fortalecer las capacidades de liderazgo.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional 2021 – Criterio 11. • Plan de acción Clima Organizacional 2021-2022. • Evidencias de formaciones en liderazgo. <p>El diseño y la gestión de los manuales de políticas y procedimientos, así como de sus instrumentos para la implementación son percibidos por nuestros colaboradores como herramientas idóneas para el desarrollo de sus funciones, considerando que son involucrados en el proceso de elaboración. Esto queda evidenciado en la encuesta de Clima organizacional 2021 en el criterio “Normatividad y Proceso” donde se recibió un 92% de calificación positiva.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 – Criterio 15. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la Encuesta de clima Organizacional 2021, se obtuvo un 71% positivo en el criterio “Cantidad de trabajo”. Sin embargo, fue incluido en el plan de Acción 2021-2022, una actividad de ocupar las vacantes disponibles, para poder hacer una mejor distribución de las labores de nuestros servidores.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 – Criterio 22. • Plan de acción Clima Organizacional 2021-2022 • Evidencias de nuevos ingresos 2022. 	<p>En la encuesta de clima Organizacional, se obtuvo un 71% positivo en el criterio “Cantidad de trabajo”. Sin embargo, fue incluido en el plan de Acción Ocupar las vacantes disponibles, para poder hacer una mejor distribución de las labores de nuestros servidores.</p>
4) La gestión del conocimiento.	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, prepara anualmente un Plan de Capacitación Institucional, en base a las informaciones recolectadas en las evaluaciones de desempeño anual así como a través de los formularios de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>En la encuesta antes mencionada, se obtuvo un 78% en el renglón de “Capacitación Especializada y Desarrollo”. Se incluyeron actividades para fortalecer esta percepción en el plan de acción.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022 • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 – Criterio 2. • Plan de acción Clima Organizacional 2021-2022. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En la encuesta de clima Organizacional 2021, se obtuvo un 92% positivo en el criterio “Comunicación”. El Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene una comunicación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>interna efectiva utilizando los correos institucionales, Grupo Institucional de WhatsApp, intranet, así como los murales informativos.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 – Criterio 6. • Correos institucionales. • Grupo de WhatsApp. <p>La percepción de nuestros colaboradores sobre la premiación y reconocimiento con que el equipo ha sido valorado con un 86% positivo en la encuesta de clima organizacional 2021.</p> <p>Se otorgó un reconocimiento a la Eficiencia y trabajo en Equipo a los colaboradores de la Dirección de Planificación y Desarrollo en Sept 2021.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Clima Organizacional 2021- Criterio I. • Reconocimientos otorgados. <p>Hemos asumido una cultura de calidad a lo interno de la organización, la cual facilita la participación de todos los colaboradores en los procesos de mejora.</p> <p>La institución se ha mantenido innovando y realizando mejoras a los diferentes procesos con la participación activa de todas las áreas. Un 87% positivo en la Encuesta de clima en el criterio de “Mejora y Cambio”</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista participación y Fotos reuniones de Trabajo CAF. • Encuesta Clima Organizacional 2021- Criterio 3. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional en el factor de “Calidad de Vida Laboral” obtuvimos un 93%, y 96% en el criterio de “identidad con la institución y valores”, lo que refleja que nuestros colaboradores tienen sentido de pertenencia y se identifica completamente con los valores institucionales.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Encuesta de Clima Organizacional Clima Laboral 2021- Criterios 8 & 12. <p>Los resultados de clima Organizacional 2021 arrojaron un 86% de satisfacción en el renglón de “balance trabajo-familia”.</p> <p>Contribuimos con la conciliación de la vida laboral con la institucional, a través del otorgamiento de los permisos y licencias que contempla la Ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Clima Organizacional 2021 – Criterio 9. <p>Al aplicar de encuesta de Clima Organizacional en el 2021, el criterio de “Equidad y Género” arrojó un resultado positivo de un 84% donde se recopila la percepción del personal sobre las oportunidades de ascenso y promoción, existencia de instalaciones para personas con discapacidad, sanciones a la intimidación y el maltrato. En la institución existe un programa de igualdad de oportunidades con factores de inclusión, no discriminación y equidad de género.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Clima Organizacional 2021 – Criterio 5. Programa de Igualdad de Oportunidades. 	<p>Revisión y actualización Programa Igualdad de Oportunidades</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, está ubicado geográficamente en una vía de fácil acceso para los empleados y ciudadanos/clientes. El edificio está debidamente climatizado, tiene ascensores, escaleras de emergencias, mobiliarios y equipos adecuados, salones con medios audiovisuales y computadores para el puesto de trabajo que lo requiera.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación edificio CNSS. Fotos espacios. 	<p>Limitaciones de espacio físico para el personal actual que permitan de manera más efectiva la integración de los departamentos.</p> <p>La valoración de las instalaciones y condiciones ambientales de trabajo, no está incluida en la encuesta de Clima Organizacional.</p>

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

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

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La encuesta de clima organización 2021 arrojó un resultado de 70% en el criterio de “Servicio Profesional de Carrera”. El Consejo Nacional de Seguridad Social, cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional 2021 – Criterio 16. <p>La institución realiza actividades de motivación como son: tarde libre por cumpleaños, celebraciones de días especiales como: días de las secretarías, día de las madres, días de los padres, día de la amistad, fiesta de navidad (actualmente suspendidas por el decreto 03-2022, e las medidas para la racionalización del gasto público.</p> <p>El CNSS Promueve el empoderamiento de sus colaboradores con acciones sociales a través de la puesta en marcha del Programa de Responsabilidad Social del CNSS y participación en la Semana de la Seguridad Social.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción Rev. V3.0 • Fotografías de Actividades Semana Seguridad Social. • Fotografías de Actividades de celebración de días especiales. <p>La institución favorece el acceso a la formación y capacitación a través de diferentes instituciones estatales y privadas, dando oportunidad a todos de desarrollar sus</p>	<p>No se han realizado concursos para ingreso a carrera administrativa en el período 2021-2022.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	competencias en relación a los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores. <u>EVIDENCIAS:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Capacitación 2022. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con mecanismo que establece claramente, el procedimiento de absentismo, rotación y de permisos, licencias por enfermedades, conforme lo establece el reglamento 523-09 de Relaciones laborales de Función Pública.</p> <p>La Dirección de RRHH, diariamente lleva control de la asistencia y puntualidad y envía reporte mensual a los supervisores. Dicho informe se toma en cuenta para el proceso de evaluación, dependiendo de la cantidad de ausencia o tardanzas en un semestre. Se cuenta con estadísticas individuales para aplicar las sanciones cuando hubiere infracción.</p> <p>El nivel de satisfacción general del Clima Organizacional fue de un 85%, en la Encuesta realizada en el 2021.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de registro de asistencia 2022; • Índice de Absentismo 2022; • Índice Rotación 2022; • Encuesta de Clima Organizacional 2021. <p>La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora. Por lo cual cada área realiza reuniones de trabajo en las cuales se programan las actividades del Plan Operativo de cada año, incluyendo mejoras.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista participantes reuniones POA 2022. 	

Documento externo
SGC-MAP

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>	<p>Al momento, en la institución no se ha reportado conflictos intereses, a través del Oficial de ética ni en los buzones.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Reuniones Comité de Ética. <p>La institución cuenta con un Programa de responsabilidad Social, que contempla un acápite de participación voluntaria de los colaboradores en actividades de RS.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de responsabilidad Social. • Boletín Interno. • Invitación Participación voluntaria. • Fotos. <p>La institución mide la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes mediante encuestas, donde se mide el nivel de satisfacción ante los servicios presenciales. En la encuesta aplicada en el 2022, se obtuvo un promedio de satisfacción de un 98.6%.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción al usuarios 2022. 	

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>El Consejo Nacional de Seguridad Social cuenta con un sistema de evaluación de desempeño individual el cual mide el compromiso del colaborador con la institución, el régimen ético y disciplinario, así como su productividad con relación al plan operativo a través de los acuerdos de desempeño.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Acuerdos de Desempeño. <p>Los colaboradores del CNSS perciben el nivel de acceso al uso de la tecnología de un 80% positivo, como lo muestra los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en el 2021. Este criterio está incluido en el plan de acción y mejora de la encuesta clima y cultura organizacional.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta Clima Organizacional 2021. • Plan de Acción/Mejora. <p>La institución cuenta con un plan de capacitación, el cual es actualizado anualmente en función de las necesidades detectadas, durante el período Junio 2021-Junio 2022, se han realizado 3 actividades de capacitación en las cuales han participado empleados claves de la institución.</p> <p>Es importante destacar que estas actividades fueron desarrolladas con una inversión mínima de presupuesto ya que la mayoría fueron ejecutadas con el apoyo de las instituciones gubernamentales que trabajan este tema, INAP, CAGEFI, INFOTEP y MAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El personal participa de manera activa y alta asistencia a las formaciones cuando son convocados.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022. • Lista de formaciones impartidas. • Listas de Participación/certificados. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social evalúa anualmente el desempeño individual de sus colaboradores, reconociendo el desempeño y compromiso institucional de sus colaboradores, de igualmente reconoce el trabajo en equipo para el logro de las metas y objetivos institucionales.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos empleados 2021-2022. • Bono de Desempeño individual 	<p>La institución no cuenta con una premiación al mérito, que haga reconocimiento al rendimiento individual y a la innovación,</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>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 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>El Consejo Nacional de Seguridad Social, a través de una cultura de Responsabilidad Social en la institución, implementa un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la preservación del medio ambiente y la participación en actividades culturales y sociales en beneficio de los integrantes de la entidad y de la sociedad en su conjunto.</p> <p>La RS es un elemento transversal en el plan estratégico de la entidad. Este programa cuenta con un Plan de trabajo que abarca las cuatro líneas de acción y tres instrumentos de seguimiento.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Programa para de Responsabilidad Social• Minuta Comité de Responsabilidad Social• Campaña donación Sangre. <p>A través del programa de manejo de residuos sólidos que hemos implementado, la Gerencia General del CNSS ha realizado acciones tendentes a promover el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, los aspectos trabajados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación al personal	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento a través de la difusión • Adquisición de materiales y equipos • Elaboración de normativa <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos adquisición materiales <p>La institución para el periodo evaluado, ha participado y realizado diferentes acciones de impacto directo a personas en situación de vulnerabilidad y colaborado con otras instituciones en jornadas de sensibilización enfocadas a estos grupos.</p> <p>Entre estas, resaltamos la recolección de alimentos y ropas para la “Fundación Nuestra Señora del Carmen” donde impactamos en 60 familias de situación de pobreza. De igual manera, destacamos nuestra participación en la iniciativa del Ministerio de la Mujer, “Vivir sin violencia, es posible”. Además, recalamos la jornada de prevención interna cuanto el Cáncer de Mama, con acciones durante todo el mes de sensibilización.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos jornadas de Sensibilización • Publicación en las redes sociales • Publicación en el Intranet • Memoria Anual SDSS 	
<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>En el 2021-2022 Consejo Nacional de Seguridad Social, emitió varias resoluciones donde la decisión otorgada impacta directamente en el ciudadano. Resaltamos, la resolución 545-01, donde se eliminaron los requisitos al</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>procedimiento permitiendo que los afiliados al Sistema de Capitalización Individual del Régimen Contributivo, con enfermedad terminal retirar sus aportes, lo que agilizará los trámites de los afiliados en esta condición, y puedan contar con estos recursos económicos en un momento de gran impacto financiero y emocional tanto para el paciente como para los familiares.</p> <p>Dicha resolución autoriza la devolución de más de 7 mil millones de pesos a más de 25 mil trabajadores que, por la edad a la que ingresaron al sistema creado por la ley 87-01, no calificaban para recibir una pensión y los cuales se encontraban en un limbo jurídico con relación a la devolución de sus aportes.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 545-01. • Publicación en Medios Digitales • Portal Web <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social mantuvo un índice de transparencia medido y evaluado por la DIGEIG por encima de 90% todos los meses durante el año 2020. Para el año 2021, estuvimos con una puntuación similar con excepción al trimestre de agosto, septiembre y octubre donde se presentó un descenso en a raíz de la reestructuración de los portales al entrar en vigencia la resolución del DIGEIG 002-2021, la cual modifica la metodología del proceso de evaluación. Se realizaron los cambios que indica la misma a las informaciones y modelos de los documentos por lo que se percibe un aumento en los meses finales.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>De igual manera, para el primer trimestre del 2022, tenemos una puntuación promedio de 94.73%. Esto, evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal WEB.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de transparencia • Portal WEB - Transparencia <p>El CNSS, cuenta con un Programa de manejo de residuos sólidos, mediante el cual clasifica los desechos reciclables. De igual forma, en la compra de material gastable se compran vasos, platos, etc. reciclables. De igual forma para el servicio de alimentos de los empleados se exige el uso de empaques desechables.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos material gastable reciclable • Foto de los Zafacones de clasificación en las diferentes áreas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>A través de la encuesta de satisfacción a los usuarios el Consejo Nacional de Seguridad Social, mide el nivel de aceptación de la institución, la accesibilidad y transparencia de las informaciones, así como el comportamiento de los colaboradores en la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Usuarios Convenio RD-España y Comisiones Médicas Nacional y Regionales 2022 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El Consejo Nacional de Seguridad Social, por su naturaleza, es tripartito (laboral, empleador, gobierno) y está integrado por sectores que representan diferentes gremios, grupos o comunidades del país, por lo cual se mantienen las relaciones con todos los grupos representados en el.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del CNSS Ley 87-01 <p>Durante el 2021-2022 hemos implementado políticas y estrategias de comunicación, que permiten divulgar y comunicar el accionar del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), con la finalidad de aportar con los objetivos de la entidad. Utilizando los medios de comunicación masivos y los institucionales.</p> <p>La comunicación estratégica, para el CNSS es un componente trascendental a la hora de alcanzar el éxito en la entidad y crear valor en la organización. La meta fue aprovechar los recursos comunicativos, internos y externos de la organización, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos. Se enviaron una serie de notas de prensa, las cuales fueron comentadas en los medios impresos, digitales y electrónicos.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Redes Sociales • Publicaciones en medios de comunicación • Informe de Prensa 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de 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>El Consejo Nacional de Seguridad social, como institución socialmente responsable y comprometida con la igualdad de oportunidades, la justicia social, el bienestar social, la inclusión y equidad y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos, ha creado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS”.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa De Igualdad de Oportunidades. <p>El comité de Responsabilidad Social del CNSS, cumpliendo con su programa, realiza actividades de Filantropía. Dentro de las cuales podemos destacar, la siembra tres mil pinos Caribe durante la jornada de reforestación, junto al ministerio de medio ambiente, que se ejecutó en el municipio de Piedra Blanca, Arroyo Vuelta en la provincia Monseñor Nouel en agosto del 2021. En la misma podemos observar, gran parte del personal involucrado.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la actividad forestal. • Publicación en las Redes Sociales. • Publicación Portal Web. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), en coordinación con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), realizó el panel “Retos y desafíos del Seguro Familiar de Salud”, realizado en el marco de la “Semana de la Seguridad Social 2022”. La actividad tuvo a cargo del Superintendente de Salud y Riesgos Laborales</p>	<p>El CNSS, aunque cuenta con un programa de Igualdad de Oportunidades, no cuenta con un manual para su operatividad.</p>

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>(SISALRIL), Jesús Feris Iglesias, la titular de la Dirección General de Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), Carolina Serrata y moderada por el Gerente General del CNSS, Edward Guzmán.</p> <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), en coordinación con la Escuela Nacional de la Judicatura ofreció la conferencia “Perspectivas de la Seguridad Social en República Dominicana”, realizada en el marco de la “Semana de la Seguridad Social 2022”,</p> <p>Desde el Consejo Nacional de Seguridad Social, se presentó los aportes y hacia dónde se dirige la implementación de la ley 87-01 que rige el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), a la protección social en el país, en el marco del Foro "La Seguridad Social en la República Dominicana: Nueva visión de cara a la gente". Durante la presentación el gerente general aseguró que la promulgación de la ley 87-01 en mayo de 2001 marcó la oportunidad de dar el salto desde el seguro social a la seguridad social.</p> <p>El XVII Congreso Iberoamericano de Seguridad Social 2021 desarrollado en República Dominicana, declaró que el fortalecimiento de los sistemas de protección social en el marco de la recuperación tras la pandemia, constituye un eje fundamental para un nuevo pacto social con la ciudadanía iberoamericana, centrado en el bienestar social y económico de la población. En este, participaron los 22 países miembros de la OISS plantearon el desarrollo de un nuevo paradigma de seguridad social basado en la universalidad de los derechos, la adecuación de las prestaciones y la sostenibilidad del sistema.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), participó en el Sexto Congreso Internacional Prevención y Gestión de Riesgos Laborales organizado por la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS). El Congreso, realizado de manera virtual los días jueves 8 y viernes 9 de Julio 2021, contó con expertos expositores nacionales e internacionales que abordaron temas sobre: Seguridad y Salud Ocupacional, las últimas tendencias sobre la gestión y regulación de los riesgos laborales, riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, humanismo en el ámbito laboral, innovación e inteligencia artificial.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades. • Publicaciones actividades Redes Sociales. • Publicaciones actividades Intranet. • Publicaciones Portal Web. • Memoria Institucional 2021. <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección Administrativa y el comité de Seguridad y Salud en el trabajo, planifican, para las nuevos y pasados integrantes, programas de capacitación y charlas a los empleados para la prevención y cuidado de la salud en el trabajo.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023. • Resolución Comité de Seguridad y Salud en el trabajo. 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>El Comité de Responsabilidad Social realiza evaluaciones de las diferentes campañas realizadas, de igual modo la Dirección Administrativa evalúa los resultados de las medidas implementadas para la reducción y manejo de los residuos sólidos, así como la política de reducción del consumo energético.</p> <p><u>EVIDENCIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Informe del Comité de Responsabilidad Social. 	Actualmente, El CNSS no cuenta con un informe administrativo donde se puedan medir el impacto de las acciones de responsabilidad social tomadas por la institución.

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)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Durante el periodo enero-diciembre 2021, Ambas, las Comisiones Permanentes y Especiales, del Consejo Nacional de Seguridad Social, realizaron durante ciento treinta y nueve (139) sesiones de trabajo, lo cual evidencia la activación al 100% de los trabajos de las comisiones luego de la disminución a causa de la pandemia del COVID-19 y el compromiso a dar cumplimiento a la ley 87-01 y el fortalecimiento del SDSS. Lo que resultó en 63 resoluciones apoderada por las comisiones y 61 resoluciones cerradas, con 117 sesiones ordinarias y 8 extraordinarias durante el año 2021.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En lo que se refiere a los dictámenes, se realizaron 2,713 notificaciones entre las comisiones, de 2,763 solicitudes recibidas.</p> <p>En cuanto a atenciones gestionadas del convenio de la seguridad social tenemos un total de 1370 solicitudes trabajadas.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación Reuniones CNSS • Relación resoluciones emitidas • Evidencias de sesiones CNSS • Relación de beneficiarios atendidas en las comisiones médicas y en la oficina de solicitudes del convenio España-RD. <p>Los informes estadísticos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) son actualizados y publicados luego de compilarlos, procesarlos, tabularlos y analizarlos, ya que la información depende de los informes y las publicaciones de las instituciones del sistema.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos ofrecidos por el CNSS realizada en junio 2022, se obtuvo un promedio 98.6% de satisfacción.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores Estadísticas generales del SDSS. Abril 2022 	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Boletín trimestral estadístico 1er trimestre 2022. <p>La Institución procura cumplir los acuerdos con las autoridades representada a través de los diferentes ministerios.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación de contratos/acuerdos y convenios vigentes. <p>Las recomendaciones recibidas a través de los informes de auditoría están enfocadas más que señalar irregularidades a identificar oportunidades de mejora.</p> <p>En el reciente informe de auditoría del periodo 2016-2017, remitido por la cámara de cuentas el punto relevante se refirió a la recomendación de reevaluar el terreo y edificio que aloja la torre de la Seguridad Social y realizar los registros de avalúo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría Cámara de cuentas <p>La plataforma SIGEBEN fue implementada para la automatización confiable y ágil del proceso de valoración del grado de discapacidad de los afiliados de las Administradoras de Fondos de Pensiones</p>	<p>No se han creado los mecanismos para comparar los resultados estadísticos con otros sistemas de seguridad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>(AFP) y trabajadores protegidos por el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), con el fin de optar por el pago de beneficio por discapacidad. Esta herramienta interconecta a las distintas entidades involucradas en el proceso de captura, seguimiento y aprobación de las solicitudes de beneficios por discapacidad en el Sistema Dominicano de la Seguridad Social.</p> <p>El servicio a los afiliados registrando durante el año 2021 consta con un total de 2,713 dictámenes notificados entre las comisiones, de 2,763 solicitudes recibidas, lo que corresponde a un 98% de las atenciones trabajadas, presentando un incremento en referencia al 64% registrado en el primer semestre de ese mismo año.</p> <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla automatización SIGEBEN. • Memoria Institucional 2021 • Reporte de Anual de Las Comisiones Medicas Nacional y Regionales. <p>El CNSS ha implementado las Reformas del sector público al incorporar sistemas que permitan fortalecer la gestión pública, entre las cuales podemos mencionar las plataformas: SIGEF, SASP, RUTA, SISMAP, SIGOB, Sistema de Tesorería con CUT, el Sistema Nacional de Control Interno, entre otras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	EVIDENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantallas plataformas. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La eficiencia en la gestión de los recursos humanos de la organización, se ve reflejada en los altos índices alcanzados en el Sistema de Monitoreo de la Administración Públicas (SISMAP) al 30 de mayo 2022, con un nivel de cumplimiento de 90.10%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución POA 2020. • SISMAP <p>Se automatizó el proceso de solicitud de evaluación del grado de discapacidad a través del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN) del cual ya se ha implementado la fase 1. También, estamos evaluando junto a UNIPAGO, los resultados al momento y las posibles mejoras para ser implementadas en la Fase 2 y 3.</p> <p>A su vez, hemos implementado un proceso interno de escáner y envió por correo de todas las correspondencias, para evitar la utilización de fotocopia como archivo paralelo, la misma será implementada para algunas correspondencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/ benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>externas como son las tramitaciones con el convenio de Seguridad Social España-RD.</p> <p>A parte, tenemos la implementación de laserficher para la digitalización y mejora gestión de la documentación. Al igual, que la implementación del processmaker, el cual nos brinda una mejora en la automatización de procesos, trámites burocráticos y una reducción significativa en la reducción de papel.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallazo SIGEBEN • Pantallazo Sistema interno de Correspondencias. • Minuta Reuniones UNIPAGO • Listado de Participantes • Pantallazo Reunión Virtual • Pantallazo Laserficher • Pantallazo Processmaker <p>El CNSS tiene como práctica realizar consultas con otras instituciones del estado, principalmente con los órganos rectores, siempre que se esté en proceso de implementación de alguna mejora, proyecto o programa. Así mismo, con instituciones a nivel privado, según aplique.</p> <p>Por ejemplo, actualmente, se está trabajando en conjunto con el CONADIS, el proceso de adaptación e introducción de mejoras, tanto en el personal como a nivel de estructura física, para</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>fortalecer la institución con relación a insertar personas con discapacidad al ambiente laboral y eliminar las barreras del entorno que limiten su desarrollo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Archivo de Gestión CMNR <p>Hemos formalizado el Acuerdo de Desempeño Institucional tiene por objeto establecer los compromisos de resultados específicos que asumirá el CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS) con el Ministerio de la Administración Pública, para declarar:</p> <p>1. El compromiso de fortalecer la gestión institucional del CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS), en todos los niveles, para asegurar el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la calidad de sus servicios, bajo un esquema de resultados y de rendición de cuentas, con una orientación al ciudadano/cliente, a través de la medición de resultados con indicadores de gestión.</p> <p>2. Que los funcionarios y servidores del CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS) están comprometidos a aportar y suministrar toda información veraz y confiable requerida en el proceso de aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) y para la ejecución del presente acuerdo.</p>	

Documento externo
SGC-MAP

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

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El Consejo Nacional de la Seguridad social, cuenta con un auditor constante que es su misma contraloría, donde anualmente lo verifica de manera financiera y operativa.</p> <p>En cuanto al último reporte de auditoria interna, se han ido tomando acciones al respecto y esperando el informe de resultados de la auditoria 2021, para reafirmar los avances.</p> <p>Dentro de las observaciones más relevantes hechas en el informe 2020 encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El cumplimiento del plazo para emitir los dictámenes médicos. -El cumplimiento del plazo para emitir las apelaciones con referencia a los dictámenes médicos. -Antigüedad en las cuentas por cobrar. -Debilidades en Tecnología de la Información. -Debilidades en SIGEBEN con: Automatización de los Procesos; Usuario para administrar y dar soporte; y Base de datos con informaciones requeridas. <p><u>EVIDENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría Contraloría del CNSS 2020 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos,</p>	<p>El Consejo Nacional Seguridad Social, ha recibido certificaciones OPTIC y durante el 2020. Adicional</p>	

Documento externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <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>a esto, el CNSS es la institución en la posición #12 en el ranking de indicadores SISMAP con un promedio general 90.10%, siendo el 2do consejo con mayor puntuación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC E1, A2 & A3. • Resultado Indicador SISMAP - Mayo 2022. <p>El presupuesto del CNSS es administrado con austeridad y transparencia y alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales. En el 2021, el presupuesto aprobado fue de RD\$17,620,580,489.90 y una ejecución de RD\$17,501,381,523.00 que representa un 99.32%.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado 2021. • Informe Ejecución Presupuestaria 2021. <p>La institución cumple con los procesos de compras y contrataciones públicas bajo el estricto cumplimiento de la Ley 340-06, de conformó un comité de compras actualizado, que evalúa la pertinencia de la compra a fin de garantizar la eficiencia de costos. Se utiliza el portal transaccional de compras y contrataciones. Los pagos también se hacen a través de SIGEF.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Compras. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Portal transaccional de Compras y Contrataciones. 	

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.