

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Gabinete de Política Social

**FECHA:**

septiembre 2022

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>El Gabinete de Políticas Sociales, tiene como objeto formular, evaluar y ejecutar las políticas públicas, y las acciones gubernamentales dentro del marco de la congruencia y la coordinación de los planes y programas de las políticas sociales ha definido su misión, visión y valores a partir del taller "Creando Grandeza" donde se reunieron los Directores Generales, Directores de Área y Encargados Departamentales. Utilizando la dinámica interinstitucional que definió valores comunes para todas las instituciones que conforman el Gabinete de Política Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taller de socialización de la MVV con el personal.</li><li>• Fotos de socialización.</li><li>• Relación de asistencias de los participantes</li></ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Gabinete de Política Social partiendo del marco institucional y la misión para el desarrollo de las familias en situación de pobreza en la República Dominicana ha definido un marco de valores que	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>orientan a nuestros talentos humanos a exhibir y modelar aspectos éticos y el cumplimiento de objetivos institucionales apegados a la excelencia del servicio público, en ese contexto, se han definido acciones puntuales dentro de nuestras labores administrativas que reflejan la solidaridad, responsabilidad e integridad en la prestación del servicio.</p> <p>En consecuencia y en apego a políticas externas e internas que regulan el accionar ético de los funcionarios públicos en la administración se ha juramentado un Comité de Ética y Disciplina, así mismo se ha implementado un Código de Conducta, que regula y analiza cualquier acción que afecte estos pilares de la organización. Además, la organización desarrolla capacitaciones para fomentar el ejercicio de los valores en los colaboradores, que impacte el servicio y refleje el cumplimiento y compromiso de la misión y visión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema de la misión, visión y valores.</li> <li>• En la contra portada del carné institucional.</li> <li>• Fondo de pantalla de las PC de los colaboradores.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Código de Conducta.</li> <li>• Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, fotos, relación de participantes.</li> </ul>	
<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:</p>	<p>Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional	
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>Se asegura la comunicación de la misión, visión y valores, a través de la planificación estratégica que promueve dentro de sus objetivos operativos la divulgación de la misión, visión y valores como parte del fortalecimiento institucional, a través de acciones formativas, comunicación interna, talleres de capacitación, concursos motivacionales, campañas informativas a través del intranet, entre otros medios de comunicación efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del POA con los colaboradores.</li> <li>• En la contra portada del carné institucional.</li> <li>• Fondo de pantalla de las PCs de los colaboradores.</li> <li>• Taller de inducción.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Listado de asistencia de los participantes en capacitación.</li> <li>• Listado de asistencia de los participantes en la pasantía.</li> <li>• Fotos con los grupos de interés (incluir fotos de pasantía).</li> </ul>	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías	La institución identificó la misión, visión y valores y al identificar adecuó los cambios políticos generados en el proceso cambio de gestión gubernamental que impactó nuestro entorno externo. De esa forma, nos vimos precisados a reestructurar nuestra razón de ser. A partir de ese momento visualizamos, los cambios socioculturales, económicos, tecnológicos e	

<p>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>insertamos al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la revisión periódica de la misión, visión y valores mediante la revisión por la dirección del SGC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de imagen y contenido de la misión, visión y valores tanto de la vieja como de la nueva.</li> <li>• Minuta de la Revisión por la Dirección.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<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>La institución se interesa y vela por una armonía laboral adecuada dentro de la misma, por tal motivo ha formado una comisión de Ética y la Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, instancias mediante las cuales se conocen los casos que alteran la paz de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad. Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y es analizado según el Régimen Ético y Disciplinario, además es sometido a la Comisión de Ética cuando el caso lo requiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Fotos de capacitaciones sobre resolución de conflictos.</li> <li>• Código de conducta.</li> <li>• Relación de asistencia sobre capacitación.</li> <li>• Levantamiento de casos.</li> <li>• Levantamiento de casos disciplinario</li> </ul> <p>El Gabinete de Política Social amparado en las normativas que rigen el accionar de los servidores y funcionarios públicos implementa los procedimientos para el ejercicio de las relaciones humanas y sociales en la institución por lo que cuenta con una estructura organizativa que gestiona los comportamientos éticos y apoya al personal en</p>	

	<p>dilemas que impacten los valores y conflictos en la institución. Este sub- sistema de gestión interinstitucional prevé la resolución alternativa de conflictos, así como el manejo del régimen ético y disciplinario dentro de la organización. Del mismo modo ha elaborado un código de conducta con el fin de establecer y mantener relaciones internas y externas basadas en la integridad y el respeto. Ha conformado una Comisión de Ética Pública la cual se encuentra juramentada y vela por el cumplimiento de las normas disciplinarias para todos los(as) colaboradores(as) del gabinete, lo cual se refleja en el compromiso de un desempeño ejemplar apoyado en nuestro marco de valores, no permitiendo aquellas conductas que afecten la imagen institucional, nuestro trabajo y trayectoria en este gran reto que hemos asumido como buenos ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de los casos disciplinarios.</li> <li>• Fotos de la juramentación del comité de ética institucional.</li> <li>• Relación de asistencia de los miembros del comité.</li> <li>• Convocatoria a las reuniones de los miembros del comité.</li> <li>• Talleres de relaciones laborales, fotos, relación de participantes.</li> <li>• Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, fotos, relación de participantes.</li> <li>• Código de conducta.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Con la finalidad de fortalecer la confianza, lealtad y respeto entre líderes/directivos, se ha definido y desarrollado una filosofía de liderazgo que se ejecuta partiendo desde el reclutamiento de los directivos, de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>la misma manera se forman a los directivos en competencias dirigidas a fomentar unas excelentes relaciones humanas y sociales con sus colaboradores, a los fines de que sean ejemplo en su desempeño laboral reflejando la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a la formación en Liderazgo.</li> <li>• Fotos de la formación en Liderazgo.</li> <li>• Relación de asistencia de los participantes en la formación en Liderazgo.</li> <li>• Diplomado en Liderazgo.</li> <li>• Comunidades integradoras para gestionar un buen liderazgo.</li> <li>• Correos.</li> <li>• Plan de trabajo.</li> <li>• Programa.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>El Gabinete de Política Social posee una estructura organizativa, diseñada a partir de la naturaleza institucional y del direccionamiento estratégico vinculado a la estrategia nacional de desarrollo. Así mismo, la organización cuenta con un sistema de gestión por procesos está alineado conforme a sus objetivos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyo, conforme la naturaleza de la institución y basado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	

	<p>En ese mismo orden, la estructura organizativa está integrada en el Manual de Funciones de la institución, lo que permite administrar de forma ágil y oportuna un Manual de Cargos basado en los principios técnicos requeridos para individuales y organizacionales que permiten llegar a los resultados planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Partiendo de la Estrategia Nacional de Desarrollo, su direccionamiento estratégico y la formulación del POA, se han definido indicadores de gestión por cada uno de los productos y procesos a todos los niveles de la organización y tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Del mismo modo se realiza el monitoreo periódico al cumplimiento de cada uno de los indicadores, a través de reuniones con el fin de mostrar los resultados obtenidos por la institución. En ese mismo orden, cuando los objetivos no arrojan los resultados esperados se elaboran planes de acción con la finalidad de lograr los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de procesos claves y procesos de apoyo.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los grupos de interés.</li> <li>• Fotos de reuniones con los grupos de interés.</li> <li>• Relación de asistencia.</li> </ul>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de gestión integrado, se realizan reuniones con las diferentes áreas a fin de la mejora continua en los procesos ver nivel de rendimiento periódicamente, y los avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de avance trimestral de la ejecución del POA</li> <li>• Auditoría de procesos</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución con el propósito de cumplir con las normas de control vigente de conformidad con la ley 10-07 en el marco normativo de control interno realiza el proceso de implementación de NOBACI, estos son lineamientos generales emitidos por la Contraloría General de la República Dominicana en su calidad de Órgano rector del Control Interno tiene como objetivo implementar actividades de control, políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la organización.</p> <p>La Institución alineada al direccionamiento institucional, cuenta con una planificación operativa anual, en la cual están identificados los objetivos a corto plazo, medidos a través de indicadores de procesos que son monitoreados mediante un sistema de semaforización que arroja resultados del comportamiento de los procesos de manera trimestral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz POA.</li> <li>• Matriz NOBACI.</li> <li>• Minuta de revisión por la Dirección.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Auditorías realizadas al POA.</li> </ul>	
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>El Gabinete de Política Social con el fin de fortalecer y alcanzar los objetivos institucionales ha incluido dentro de su planificación la creación de una cultura de Calidad enfocada a la mejora continua y para ello ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ha sido certificado bajo la norma ISO 9001:2015 formando a los(as) colaboradores(as) constantemente en la mejora continua.</p> <p>Del mismo modo la institución decidió autoevaluarse mediante el Marco Común de Evaluación (CAF) con la finalidad de determinar las áreas de mejoras con las que cuenta la organización y que otorga el reconocimiento de prácticas promisorias a la Calidad en la Administración Pública.</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad aplica seguimiento al cumplimiento de los estándares del sistema analizando el comportamiento de sus indicadores de procesos y la realización de auditorías internas y externas al sistema y la implementación de planes de acción con el fin de mantener la mejora continua en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres y cursos Formación de Auditor Líder bajo ISO.</li> <li>• Taller de actualización de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Curso Taller Gestión de la Mejora.</li> <li>• Indicadores de procesos.</li> <li>• Certificados de Certificación del Sistema,</li> </ul>	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda	La organización dentro de su estrategia institucional de comunicación y enfocada al logro de los objetivos,	

Documento Externo  
SGC-MAP

la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

establece condiciones adecuadas para una comunicación interna y externa eficaz, es por ello que tomando en cuenta la importancia de la misma, ha incluido en su planificación el diseño e implantación de herramientas o medios que aseguren de manera fiable la interacción de las informaciones relacionadas a la institución.

En consecuencia, el Gabinete ha implementado diversas herramientas que permiten mantener informados tanto a los grupos de interés internos como externos. Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos. Con esta herramienta tecnológica cada directivo asegura de que se publiquen y se compartan documentos, anuncios e informaciones relevantes conforme a la naturaleza y el ámbito de acción de su área para que puedan ser consumidas por las diferentes unidades organizativas para la realización de sus labores. De esta manera la socialización de conocimiento ayuda a mejorar la operación general de la institución.

En esta plataforma se colocan informaciones claves que están a disposición de los empleados, quienes pueden conocer las gestiones que se realizan dentro de la Institución y a la vez socializar las informaciones a través de murales informativos colocados estratégicamente en las localidades. Existen buzones de quejas y sugerencias, donde los grupos de interés pueden sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones.

Así mismo, la institución cuenta con un canal de comunicación interno (vía correos electrónicos y SMS) llamado Comunicándonos, a través del cual se informa mantiene informado al personal acerca de los

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>diversos temas de interés. Además, con la finalidad de mantener una comunicación eficaz con grupos de interés, la institución cuenta con un portal institucional, y en cumplimiento de la Ley de Libre acceso a la Información, de un Portal de transparencia donde se publican las informaciones requeridas por la ley 200-04.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook.</li> <li>• Comunicando.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• <u>Buzón de quejas y sugerencias.</u></li> <li>• <u>Portal institucional.</u></li> <li>• <u>Portal de transparencia.</u></li> </ul>	
<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 incluye en su Planificación Institucional sus diferentes proyectos, considerando los recursos necesarios para generar las condiciones adecuadas, que apoyan la gestión de los procesos. En ese mismo orden, la institución a través los planes formativos, actividades de integración grupal y motivacionales fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>La medición de la eficacia de estas acciones se ve reflejada en los resultados de los diferentes procesos operativos y su contribución al logro de los objetivos; cuando estas condiciones no garantizan el logro esperado, se crean planes de acción en coordinación con la Dirección de RRHH y la MAE. En cuanto a los proyectos institucionales se insertan como productos de la planificación institucional y se le da seguimiento mediante la Matriz POA donde se evalúa el nivel de ejecución e indicadores de gestión de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Seguimiento del POA</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de global de capacitación, con las intervenciones grupales, fotos de actividad de integración para el trabajo en equipo.</li> <li>• Cursos de trabajo en equipo y comunicación efectiva.</li> <li>• Cursos de Gestión de proyectos</li> </ul>	
<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>El Gabinete ha implementado diversas herramientas que permiten mantener informados tanto a los grupos de interés internos como externos. Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos. Con esta herramienta tecnológica cada directivo asegura de que se publiquen y se compartan documentos, anuncios e informaciones relevantes conforme a la naturaleza y el ámbito de acción de su área para que puedan ser consumidas por las diferentes unidades organizativas para la realización de sus labores. De esta manera la socialización de conocimiento ayuda a mejorar la operación general de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los altos directivos.</li> <li>• Fotos de reunión.</li> <li>• Relación de participantes.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución comprometida con los valores de liderazgo que emanan de la Alta Dirección, promueve una cultura de innovación enfocada a la mejora continua y a fin de alcanzar el logro de los objetivos. El alta Dirección y los dueños de procesos promueven la mejora continua, motivando a sus colaboradores y dotándoles del empoderamiento necesario para desarrollar</p>	

	<p>iniciativas que lleven a la organización a la mejora continua. Fomentando la gestión del conocimiento en los procesos de la institución. Logrando la retroalimentación de los colaboradores lo que promueve la cultura de liderazgo y practicas promisorias que mejora cada día el sistema de gestión.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En consecuencia, la institución cuenta con una política de calidad que muestra el compromiso de la organización de cara a sus clientes, en el mismo ámbito la institución se ha asegurado de que la misma sea entendida y comunicada de manera eficiente a los colaboradores y grupos de interés. La institución cuenta con círculos de calidad donde se exponen temas de interés para la institución y se trabaja en pos de la mejora continua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Calidad.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Las autoridades institucionales promueven una cultura y filosofía de liderazgo, ejerciéndolo de manera respetable y responsable, siendo ejemplo de líderes a todos los niveles de la organización, cultura que se impulsa desde la concepción de planes y proyectos, en el desarrollo de estrategias, en la celebración de reuniones hasta lograr una práctica de liderazgo a todos los niveles de la organización.</p>	

	<p>El equipo de directivos predica el ejemplo a través de normas de buen gobierno, liderazgo comprometido y valores institucionales, así como el apoyo en valores con los colaboradores y colaboradoras. El resultado de su conducta se fundamenta en la integridad, la responsabilidad y valores institucionales que soportan la conducta de todos los miembros de la organización y que rigen la administración pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Conducta.</li> <li>• Cuadro de valores institucionales.</li> <li>• Filosofía de Liderazgo.</li> <li>• Fotos y listados de participantes en Talleres de Liderazgo.</li> <li>• Diplomados de Liderazgo.</li> <li>• Talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario.</li> <li>• Liderazgo en valores.</li> </ul>	
<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>En el Gabinete de Política Social se promueve una cultura de confianza y participación, dando el mismo trato independientemente de su sexo, raza, credo o religión u otra condición.</p> <p>Del mismo modo la institución se apega al cumplimiento de las disposiciones establecidas por la ley No. 41-08 de Función Pública, así como también motivamos la cultura de respeto y confianza mutua en el código de conducta institucional que ayuda a un mayor entendimiento y aplicación de las normas y leyes laborales vigentes en el sector gobierno de nuestro país.</p> <p>La organización en la creación de sus planes plantea acciones y proyectos pertinentes. Se practica la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>comunicación efectiva para fortalecer la confianza entre los integrantes de los equipos, tomándose en cuenta tanto el criterio de los directivos como el de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de conducta.</li> <li>• Comunicándonos que evidencian el interés de la institución referente al tema.</li> <li>• Norma de equidad e igualdad de género.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Gabinete enfocado en la mejora continua y logros de los objetivos institucionales, informa sobre todas las actividades y decisiones de la institución a través de la Intranet y del correo institucional Comunicándonos de igual manera se comunican asuntos claves por medio del Outlook institucional, herramienta que permite una comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización.</p> <p>La organización lleva a cabo consultas con sus colaboradores, colaboradoras y grupos de interés sobre asuntos relevantes como los procesos operativos a través de las encuestas de satisfacción que arrojan resultados en pos del mejoramiento continuo y el alcance del logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuestas.</li> <li>• Listado de asistencia a reuniones.</li> <li>• Correos Outlook.</li> <li>• INTRANET.</li> <li>• Correos de comunicándonos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de las Reuniones.</li> <li>• Actividad de socialización y levantamiento de necesidades de la institución, Socialización del POA.</li> </ul>	
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>La Máxima autoridad, así como los directivos de la institución constantemente motiva y apoya a los colaboradores y colaboradoras para que realicen sus tareas apegadas a los códigos éticos, con la calidad requerida en los diferentes procesos y la consecución oportuna de los objetivos de la organización con un enfoque claro en los resultados institucionales.</p> <p>La organización le proporciona los medios, herramientas y recursos necesarios para que alcancen los objetivos perseguidos, también los acompaña con tutorías, coaching y políticas de puertas abiertas para que alcancen el desarrollo individual y colectivo, así como las competencias organizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones de la máxima autoridad.</li> <li>• Reconocimientos al desempeño y logro de los objetivos.</li> <li>• Plan Global de Capacitaciones.</li> <li>• Listados de asistencia a Capacitaciones.</li> <li>• Fotos de reuniones de equipo con directivos.</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Los directores de áreas empoderan a sus colaboradores en la realización de los informes de auditoría y de rendición de cuentas de sus respectivas áreas, potenciando en ellos, además, la responsabilidad compartida y el trabajo en equipo.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico delegando funciones.</li> <li>• Fotos reuniones de equipos</li> </ul>	
<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>Para el desarrollo de las competencias individuales, la institución contempla en su procedimiento PR-RRHH-01 de Entrenamiento y Desarrollo facilidades para la realización de estudios en función de las necesidades de los colaboradores y colaboradoras, mediante otorgamiento de becas para todo tipo de acciones formativas de forma equitativa y con flexibilidad en el horario.</p> <p>Desde el más alto nivel de la organización se realizan reuniones motivacionales que fomentan el aprendizaje individual y colectivo. Se anima constantemente a los colaboradores, colaboradoras y directivos a desarrollar sus competencias. Así mismo, se estimula una cultura integral a través de diversas metodologías del aprendizaje, alineadas al plan de capacitación de la institución y a las competencias requeridas para el perfil de cada puesto.</p> <p>Actualmente se realizan evaluaciones del desempeño basada en competencias, que se fundamenta en transparentar la realización de funciones de los equipos de trabajo y de los individuos, definiendo acuerdos de desempeño individual que aportan al logro de los objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Solicitudes de cursos.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de permisos.</li> <li>• Copias de certificados, procedimiento.</li> <li>• Plan de capacitaciones.</li> <li>• Detección de necesidades de capacitación (DNA).</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El Gabinete de Política Social en su Planificación Operativa Anual contempla la satisfacción y el compromiso entre los colaboradores y colaboradoras. Asimismo, cuenta con una política de reconocimientos que abarca a todas las áreas funcionales que la conforman, gestionada por la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos.</p> <p>Tomando como referencia los resultados individuales de las evaluaciones por desempeño para la toma de decisiones, la institución reconoce a los colaboradores que han obtenido una puntuación por encima del 85% haciendo entrega de un certificado de reconocimiento por su alto desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de personal reconocido.</li> <li>• Certificados.</li> <li>• Fotos de actividad de reconocimiento</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El Gabinete de Política Social como instancia de coordinación tiene como objetivo la articulación de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas incluidos en el sistema de protección social del Estado, en materia de políticas sociales incluye en su planificación institucional la recolección de información relevante de los grupos de interés.</p> <p>En este orden, la Dirección Técnica a través de la Unidad Técnica de Proyectos garantiza la gestión eficaz de las relaciones con los Organismos internacionales y con los principales aliados estratégicos con la finalidad de levantar información relevante sobre sus necesidades y expectativas para la ejecución de programas y proyectos relacionados con la protección social. Así mismo, realiza mesas de trabajo, encuestas y talleres con las instituciones adscritas semestralmente, en lo concerniente a sus necesidades.</p> <p>Se realiza encuesta de clima organizacional con los fines de conocer su percepción e implementar planes de acción a los resultados obtenidos aplicando la mejora continua en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones con grupos de Matriz de detección de necesidades.</li> <li>• Matriz de partes interesadas</li> </ul>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Gabinete de Política Social mantiene relaciones con las autoridades ejecutivas y legislativas para garantizar la gestión oportuna de todas las aprobaciones de préstamos internacionales y financiamientos para los diferentes proyectos financiados por organismos multilaterales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> <li>• Aprobaciones de proyectos</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Gabinete de Política Social cuenta con una unidad organizativa de Políticas Públicas que tiene como objetivo generar propuestas de proyectos y/o políticas públicas en el sector social, con el fin de cerrar las brechas inherentes al sistema de protección social en el país. Contribuyendo al desarrollo social de las familias en condiciones de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.</p> <p>La organización identifica las principales problemáticas sociales a nivel local, las cuales son analizadas según el nivel de incidencia sobre la población objetivo o destinataria de los programas sociales y una vez analizadas en mesas de trabajo y conforme a su clasificación, se levantan las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se elaboran informes realizando propuestas y recomendaciones presentadas a la coordinación general del gabinete como estamento facultado para</p>	

	<p>presentar dichas iniciativas, con la finalidad de potencializar la ejecución y desarrollo de las mismas, a través de los órganos adscritos al Gabinete.</p> <p>De igual forma, se evalúa el impacto social de estas políticas y programas que se desarrollan desde la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de los proyectos y/o propuestas.</li> <li>• Proyectos y/o propuestas de políticas públicas.</li> <li>• Informes de panorama de la política social.</li> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Relación de asistencia a reuniones.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica cuenta con una unidad especializada para el diseño, análisis e implementación de propuestas innovadoras con el objetivo de definir políticas públicas que impacten en el ámbito social y que contribuyan a mejorar las intervenciones estatales en el sector, a través de la implementación de proyectos de gestión que garanticen acciones sociales que contribuyan al desarrollo integral de las familias dominicanas en situación de vulnerabilidad con el fin de reducir la pobreza.</p> <p>En este sentido, en la unidad de Innovación se realiza una gestión técnica y científica que permite la determinación el seguimiento, la implementación y desarrollo de las políticas públicas que están en ejecución, mediante el componente de evaluación de proyectos y programas sociales, se miden las</p>	

	<p>variables sociales e institucionales que impactan al sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de propuestas de políticas públicas.</li> <li>• Informe de perfil de proyecto innovador.</li> <li>• Minutas de reunión.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Procedimiento de políticas públicas.</li> <li>• Focus group.</li> <li>• Matriz de políticas sociales.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Para el desarrollo y mantenimiento de sus acciones fundamentales el Gabinete de Política Social realiza secciones de trabajo conjunta con entidades comunitarias y no gubernamentales a través universidades, del consejo consultivo que es una instancia de asesoría, consulta y auditoria de gestión en materia de política social del Gabinete Social y está integrado por un grupo de organizaciones de la sociedad civil que define, formula, ejecuta y da seguimiento a los planes y programas de políticas sociales en República Dominicana.</p> <p>En ese mismo orden, la organización ha reactivado la fluidez en el vínculo institucional entre la Dirección Técnica del Gabinete y el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), con el propósito de consolidar los mecanismos de veeduría social en los procesos de formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas en el sector social emanadas desde el GPS. Esto se llevó a cabo mediante la celebración de diversas sesiones de trabajo periódicas entre las autoridades y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>equipos técnicos de ambas instancias, así como el involucramiento del CCSC en numerosos espacios de discusión y toma de decisiones del GPS.</p> <p>Además, la integración de las entidades de la sociedad civil de diversas áreas se ha fortalecido con la integración de organizaciones: del sector barrial, Envejecientes, juventud, derechos humanos, urbano comunitaria, vivienda y economía solidaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Punto Solidario.</li> <li>• Diferentes acuerdos de la Dirección Técnica.</li> <li>• Relación de asistencia a las secciones de trabajo entre el GPS y el CCSC.</li> <li>• Fotos de las secciones de trabajo entre el GPS y el CCSC.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Dirección Administrativa y Financiera del Gabinete a través de la Dirección Técnica coordina actividades con organizaciones y asociaciones de profesionales los cuales ayudan a la consecución de los objetivos estratégicos y las metas de las organizaciones vinculadas.</p> <p>La principal organización representativa con la cual se reúne es el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), que se desarrolla a partir de su vinculación con el Gabinete de Política Social, con la que se formulan planes y programas que facilitan el desarrollo de políticas sociales. Así mismo, la organización, pone a disposición de las organizaciones de la sociedad civil los instrumentos técnicos y operativos que gestiona para hacer efectiva la participación que demanda este sector.</p>	

	<p>Entre las acciones destacadas están: la realización de una pasantía profesional para los integrantes del CCSC, y un panel de discusión sobre vivienda digna, enfocado en la definición de políticas para la población más empobrecida. De este último, surgió la iniciativa de conformar un Comité Técnico Interinstitucional para consensuar la metodología de cálculo del déficit habitacional en la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto que crea el CCSC.</li> <li>• Matriz constitutiva del Consejo 1251-04.</li> <li>• Consultivo de la Sociedad Civil.</li> <li>• Foto.</li> <li>• Relación de participantes en reuniones del CCSC.</li> </ul>	
<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>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de acuerdo a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a la naturaleza de sus actividades, promueve y construye mediante los diferentes programas sociales, el conocimiento público y su reputación.</p> <p>La organización garantiza en todo momento la captación de recursos humanos acorde a nuestro esquema de valores y a fin a los principios éticos de la institución, lo cual garantiza la buena imagen y la reputación institucional.</p> <p>El Gabinete expone anualmente mediante mecanismos y medios de comunicación a la sociedad civil y los diferentes grupos de interés los logros alcanzados por las entidades adscritas que lo</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>componen, así como las ejecutorias de las mismas a los clientes ciudadanos.</p> <p>Además, el Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica realiza dos (2) veces al año un programa de pasantías donde participantes tanto nacionales como internacionales pueden conocer las operaciones e instalaciones de los programas del Gabinete, metas, publico objetivo y principales actividades a fin de que estos vean de manera directa y conozcan las ejecutorias de la institución y el impacto de esta estrategia de gobierno a nivel social. En el mismo orden la institución ha recibido reconocimientos a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones.</li> <li>• Memorias anuales</li> <li>• Publicaciones de periódicos</li> <li>• Comunicaciones de invitación</li> <li>• Presentaciones de las pasantías Fotos de pasantes.</li> <li>• Boletín informativo de Public Monitor.</li> </ul> <p>(COMUNICACIONES Julieta.</p>	
--	---	--

**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
La Organización:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica analiza la panorámica de la política social recopilando las informaciones relevantes sobre el acontecer político económico y social tanto nacional como internacional. En consecuencia, semanalmente se generan informes sobre la actualidad noticiosa y el panorama de la política social con enfoques económicos que ayudan a la gestión eficiente de la institución, así como les permite mantenerse a la vanguardia de los cambios que enfrenta el sector social.</p> <p>El Gabinete de Política Social, a través de la Dirección Técnica recopila información de interés y relevante relativos a temas financieros y administrativos, así como también de otros tópicos con las demás instituciones y ministerios del estado, estas informaciones son utilizadas y distribuidas a las Organizaciones adscritas, así como a los grupos de interés interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes semanales de panorámica.</li> <li>• Informe de comunicaciones e informaciones administradas por DAF.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El Gabinete de Política Social partiendo de la Estrategia Nacional de Desarrollo y de los ejes estratégicos que impactan la política social en la administración pública, de los cuales se desprenden los objetivos estratégicos que permiten considerar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la institución, recopila sistemática y coherentemente las informaciones siguiendo lo establecido en el procedimiento</p>	

	<p>Gestión de Sugerencias, quejas y Satisfacción del Cliente PR-SGI-06.</p> <p>Por medio del Sistema de Gestión de calidad se canalizan intervenciones con los grupos de interés, que permite capturar sus necesidades, conocer y analizar sus expectativas para garantizar su satisfacción. Cuando el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés arroja resultados que ameritan mejoras se elaboran los planes acción necesarios para garantizar el mantenimiento e incremento de la satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Gestión de Sugerencias, quejas y Satisfacción del Cliente PR-SGI-06.</li> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción.</li> <li>• Convocatorias a reuniones con grupos de interés.</li> <li>• Minutas.</li> <li>• Planes de acción.</li> </ul>	
<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 y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El Gabinete de Política Social realiza anualmente una evaluación interna que considera sus debilidades y fortalezas en el marco del cumplimiento de los ejes estratégicos institucionales, así como un análisis de los factores externos que comprometen el logro de los objetivos considerando las oportunidades y las amenazas que afectan o pudiesen afectar a la organización, dentro de estos se presta especial atención al factor económico y político.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

La institución realiza una autoevaluación basada en el criterio de la gestión de la calidad total, para lo cual forma a todo su personal en aspectos y herramientas sobre Gestión de Calidad, CAF, FODA, Gestión de Riesgo y Gestión de la Mejora.

La organización como parte de su desarrollo institucional ha iniciado la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, que son emanada desde el órgano rector, la Contraloría General de la República (CGR), la cual contempla la implantación de la cultura y gestión del riesgo que permite aplicar las acciones que mitigan o eliminan de manera preventiva, lo cual repercute en el desempeño y logro de los objetivos.

En consecuencia, la organización detecta las áreas de mejoras y crea los planes de acción necesarios en pos de incrementar su capacidad de respuesta ante los clientes y los grupos de interés.

**Evidencias:**

- FODA
- Informe de autodiagnóstico del sistema de gestión de la calidad.
- Matriz de autoevaluación NCI.
- Matriz de NCI.
- Matriz de Riesgos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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 Gabinete de Política Social a través de la Dirección Técnica basándose en la Estrategia Nacional de Desarrollo y el eje número dos (2) de Desarrollo social reducción de la pobreza con enfoque en su marco estratégico misión, visión y valores ha desplegado ejes y objetivos estratégicos a largo y mediano plazo que apoya la consecución de la visión del estado hacia el dos mil treinta (2030).</p> <p>Estos objetivos estratégicos son traducidos en productos y metas a corto plazos a través de planes operativos anuales en todas las unidades pertenecientes a la organización involucrando a todos los niveles y equipos de trabajos partiendo de su realidad.</p> <p>Considerando los riesgos que pudiesen impedir la consecución de los objetivos operativos, anualmente se crean matrices de Valoración y Administración de Riesgo (VAR) basado en las Normas de Control Interno (NCI) que nos permiten mitigar los efectos de la materialización y el impacto de los riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> <li>• Ejes Estratégicos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Nacional de Desarrollo.</li> <li>• Matriz de riesgo.</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El involucramiento de la organización con los grupos de interés ha sido clave para desarrollar la estrategia institucional, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de sus clientes, aliados estratégicos y las instituciones vinculadas. La socialización de la estrategia con los grupos de interés ha permitido analizar, mejorar y enriquecer los productos y servicios del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento y el resultado institucional, así como equilibrando la responsabilidad social.</p> <p>La institución, luego de haber incorporado a sus planes necesidades y expectativas de los grupos de interés aplica evaluaciones periódicas a los resultados, mediante el seguimiento mensual a los avances en la planificación operativa, así como a los resultados trimestrales que dan respuesta a las necesidades de los grupos de interés, incorporando sus propios logros y el de las instituciones adscritas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres para la planificación basada en resultados con instituciones adscritas.</li> <li>• Informes de seguimiento POA</li> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Correos de convocatoria a reunión para elaboración de planificación estratégica y operativa.</li> <li>• Relación de asistencia a reuniones.</li> <li>• Fotos de reuniones.</li> </ul>	

<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 Gabinete de Política Social como organización, cuyo hacer principal gira alrededor de la protección social del Estado tiene en su planificación acciones con énfasis en la sociedad y el entorno. Por lo cual, mantiene permanentemente partidas presupuestarias fijas para implementar políticas de responsabilidad social, que impacten e involucren a los grupos de interés.</p> <p>La institución mantiene un programa de actividades que permite cumplir con su responsabilidad social tanto con los ciudadanos como con la comunidad en su conjunto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de responsabilidad social</li> <li>• POA RRHH con actividad de Responsabilidad Social.</li> <li>• Fotos de actividades de responsabilidad social.</li> <li>• Conferencias y charlas medio ambiente.</li> <li>• Jornada de mamografía.</li> </ul>	
<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>El Gabinete de Política Social, conforme a su planificación operativa anual asegura la disponibilidad de recursos para el logro de los objetivos planteados, esto como indicador de que tanto la planificación como el presupuesto están alineados entre sí. De igual forma, La organización gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias, con apego al cumplimiento de las leyes y enfocada en transparentar el uso de los fondos públicos.</p> <p>Así mismo, con la finalidad de aumentar el enfoque sobre la gestión adecuada de los recursos, el GPS ha</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>iniciado el proceso de presupuesto por resultado (Presupuesto por Programa Orientado a Productos y Servicios), en cumplimiento con lo solicitado en la DIGEPRES, por lo cual se han iniciado los trabajos con las entidades adscritas. La organización, además, para gestionar los recursos necesarios según las circunstancias, realiza un proceso de medición y evaluación continua de la ejecución presupuestaria a través de indicadores financieros en función de los objetivos y las metas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Invitación a reuniones Presupuesto.</li> <li>• POA</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Ley 200-04.</li> <li>• Ley 423-06 (Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público).</li> <li>• Correo solicitud aprobación modificación y reprogramación presupuestaria.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales establece su planificación tomando como punto de partida, la Estrategia Nacional de Desarrollo RD-2030, y las normativas vigentes en materia social y priorizando las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La organización implanta la estrategia en función de las prioridades de los diferentes grupos de interés</p>	

	<p>para lo cual se fijan objetivos estratégicos a largo, mediano y corto plazo, definiendo productos y servicios específicos, el tiempo de consecución, las actividades y recursos.</p> <p>La institución cuenta con la estructura organizativa necesaria para garantizar el logro de los objetivos planteados, mediante los cuales se definen las funciones y responsabilidades para los procesos y procedimientos, así como un marco para los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Nacional de desarrollo RD-2030.</li> <li>• Decreto 1082-04 y 1251-04.</li> <li>• Direccionamiento estratégico.</li> <li>• POA.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social alineado a su direccionamiento estratégico formula un plan operativo anual integrando a cada unidad organizativa, donde se definen objetivos, metas y resultados institucionales medidos a través de indicadores de productos departamentales, fijando planes de acción, actividades y responsabilidades.</p> <p>Trimestralmente se elaboran informes de seguimiento a la ejecución de los planes por las áreas involucradas directamente en la planificación operativa anual. Así mismo, dichos planes son monitoreados a través de indicadores de resultados que miden el logro de las metas planteadas, además estos son auditados aleatoriamente de manera periódica como forma de control y seguimiento.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> <li>• Reportes de ejecución POA.</li> <li>• Informe de seguimiento trimestral.</li> <li>• Correos.</li> <li>• Relación de asistencia.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<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>La institución a través del área de planificación formula los planes donde cada área tiene participación activa, a través de reuniones y mesas de ayuda y alineados al direccionamiento estratégico de la institución.</p> <p>En ese contexto se comunican los planes y objetivos estratégicos a los grupos de interés con la finalidad de involucrarlos y adquirir el compromiso institucional para el desarrollo y ejecución de las metas planificadas y el logro de los objetivos.</p> <p>En conjunto con la alta dirección comunica los planes anuales y se socializa a la organización, utilizando los medios de comunicación institucional interna, por medio de reuniones de equipo, mesas de trabajo y socialización del direccionamiento estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz POA.</li> <li>• Relación de asistencia.</li> <li>• Correos.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en</p>	<p>El Gabinete de Política Social alineado a su direccionamiento estratégico formula un plan</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>operativo anual integrando a cada unidad organizativa, donde se definen objetivos, metas y resultados institucionales medidos a través de indicadores de productos departamentales. En ese sentido, se distribuyen las metas de manera trimestral, con la finalidad de controlar los avances de los planes y de dar respuesta a posibles causas que impidan el cumplimiento de los mismos en el tiempo determinado, cuando sea el caso. Es por ello que la institución cuenta con un procedimiento de seguimiento a los planes operativos anuales (PR-PyD-01), en el cual se define la política de seguimiento y monitoreo a través de la entrega de informes, de reuniones de equipo para presentar los resultados logrados, y evidenciando de esta manera el rendimiento de la organización. La institución cuenta, además, con indicadores de proceso y objetivos de calidad, los cuales en conjunto con los POA son presentados al cierre de cada año, mostrando mediciones de rendimiento y logros planificados.</p>	
--	--	--

**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><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Departamento de Tecnología del GPS identifica, desarrolla e implementa nuevas soluciones tecnológicas de vanguardia apropiadas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados de la institución.</p> <p>En miras de eficientizar el uso de los recursos, y facilitar y mejorar el proceso de toma de decisiones, se implementan sistemas de análisis de datos y</p>	

	<p>automatización en lenguajes de código abierto y propietario.</p> <p>Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos claves y de apoyo de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Interoperabilidad</li> <li>• Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME)</li> <li>• BI OPI424</li> <li>• BI PSWeb</li> </ul>	
<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>Como parte de la estrategia, la organización desarrolla un modelo de gestión que permite el descubrimiento de líderes en todos los niveles. Para ello, capacita y forma a sus directivos y encargados mediante metodologías modernas y novedosas que permiten desarrollar la creatividad y la innovación de todos los colaboradores. El desarrollo de una cultura de gestión de cambio se evidencia a través del direccionamiento estratégico y una política institucional de apoyo a la gestión. Esta metodología permite en el plano de la innovación la realización de proyectos con miras a desarrollar herramientas que facilitarán la gestión del conocimiento y la creación de laboratorios de aprendizajes.</p> <p>En el mismo orden, actualmente se cuenta con un observatorio de políticas sociales, con el fin de gestionar el conocimiento en la organización y compartir las mejores prácticas e incubar proyectos novedosos que impacten las políticas públicas.</p>	

	<p>La institución realiza intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras organizaciones y dependencias con el propósito de incorporar senda innovaciones en la tecnología, Recursos Humanos calidad y planificación institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio de aprendizaje.</li> <li>• Capacitación de los Directores en Liderazgo sin fronteras.</li> <li>• Metodología de gestión del cambio.</li> <li>• Informe de Proyectos de innovación.</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>En cuanto a innovaciones en políticas públicas estas se planifican, discuten y debaten tanto interna como externamente con los grupos de interés antes de su presentación a las autoridades políticas y los organismos internaciones, que son los responsables del financiamiento y liberación de fondos necesarios. La metodología de innovación implementada hace énfasis en la participación en el proceso de las personas que participan en el programa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de pasantías con grupos de interés.</li> <li>• Fotos de la pasantía.</li> <li>• Reuniones con el Consejo Consultivo.</li> </ul>	
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>No se evidencia que la institución promueva 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>El Gabinete de Política Social, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias establecidas, prepara el presupuesto anual en conjunto con el POA de cada área por cada proyecto o actividad que requiere insumos o recursos.</p> <p>La organización confirma la disponibilidad presupuestaria para la planificación de cada año y asigna según las necesidades, siguiendo la sistemática establecida en el procedimiento PR-FINA-01: Formulación Presupuestaria, esta asignación presupuestaria es registrada en el Sistema Integrado de gestión Financiera (SIGEF) para la aprobación por parte de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p>Una vez la organización recibe las pautas Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a necesidades, asignando el presupuesto, coordinando y dando seguimiento a la ejecución de los recursos que se utilizan para el funcionamiento de las entidades adscritas al GPS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con entidades adscritas.</li> <li>• Reuniones de Formulación de Presupuesto en DIGEPRES.</li> <li>• Mesas de trabajo para detección de necesidades presupuestaria.</li> <li>• Formulario de necesidades presupuestaria.</li> <li>• PR-FINA-01: Formulación Presupuestaria.</li> <li>• POA.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

• Relación de asistencia.

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La organización analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talentos humanos, las cuales se contemplan para la definición de los objetivos estratégicos y operativos. Así mismo, el GCPS gestiona los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, alineado al direccionamiento estratégico de la institución. De igual manera, se realizan las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes subsistemas de RH en la búsqueda de la mejora y la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de RR.HH.</li> <li>• Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés de RR.HH.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El desarrollo de políticas de Recursos Humanos se basa en los subsistemas de gestión establecidos en la Ley No. 41-08 de Función Pública y por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>El plan operativo anual de RR.HH. está alineado a la estrategia de la institución. Responde, además, a las políticas que para la gestión de los recursos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>humanos que dispone la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del Gabinete de Política Social, así como a los subsistemas clave de Recursos Humanos como son Reclutamiento y Selección, Capacitación y Relaciones Laborales.</p> <p>En consecuencia, con lo anterior, esta política toma en consideración la flexibilidad organizacional, la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural y de género, principios generales que rigen las relaciones humanas y sociales dentro de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-RRHH-01.</li> <li>• POA RRHH.</li> <li>• Políticas de RR.HH. en la Intranet.</li> <li>• Permisos y licencias.</li> <li>• Vinculación de personas discapacitadas.</li> </ul>	
<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>La institución Implementa políticas de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PL-RRHH-07 V01 Política de Sala de Lactancia</li> <li>• MA-RRHH-07 Manual de Igualdad de Género</li> <li>• PL-RRHH-05 V02 Política Igualdad de Género</li> <li>PL-RRHH-06 V02 Política de Flexibilidad de Horario</li> <li>PL-RRHH-03 V02 Gestión del Conocimiento</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>En el GPS, sus talentos humanos tienen una importancia relevante por lo cual se orienta y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>motiva al personal a desarrollar su potencial en cada una de las competencias conductuales, individuales y organizacionales desde la selección misma y durante su desempeño profesional.</p> <p>En el ámbito de la igualdad de género, se ha realizado un prediagnóstico en relación al cumplimiento de esta, con el interés de poner en marcha un plan de acción y certificarnos bajo la Norma de Igualdad de Género realizada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO; para los fines de implementar esta norma y como parte del plan de acción se ha programado una capacitación con todo el personal involucrado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística de Género (Hombre-Mujer).</li> <li>• Diagnóstico de implementación de Norma de Igualdad de Género.</li> <li>• Norma Igualdad de Género.</li> <li>• Plan de Acción</li> </ul>	
<p>5) 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>Se ha evidenciado el apoyo a una cultura del desempeño de todo el personal basado en resultados tanto de forma individual como en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo y evaluación de desempeño</li> <li>• Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el</p>	<p>Se tiene implementada una política de Igualdad de Género cuyo propósito es establecer los lineamientos para la aplicación de la Igualdad de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>Género en sus normas adoptadas para la Gestión Laboral del Gabinete de Política Social y sus dependencias directas.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (rango, nombre, cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo. Nuestros miembros participan en programas de formación y/o actividades institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad de Género PR-RRHH-05</li> <li>• Expediente del personal</li> <li>• Matriz de brecha de género</li> </ul>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) 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 organización evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública. Aplica la metodología de evaluación la cual nos permite medir el desempeño de cada uno de los colaboradores, así como conocer los aportes que estos hacen a los objetivos y metas de la organización.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Además se ha realizado un análisis de las competencias requerida por la institución según el cargo versus las competencias que posee cada colaborador que ocupa el la posición, a través de este instrumento se gestiona permanentemente el conocimiento, las habilidades y actitudes de los individuos, lo que permite detectar cualquier necesidad de capacitación, medir la eficacia de la capacitación, los resultados objetivos en el desempeño individual y el aporte de estos resultados en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Desarrollo Individual.</li> <li>• Acuerdo de desempeño.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Indicadores de medición de la eficacia.</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual del desempeño</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Formulario de detección de necesidades</li> </ul>	
<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>En el Gabinete de Política Social Se buscan formas nuevas e innovadoras de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones Online</li> </ul>	
<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>En el GPS es una institución preocupada por la formación de sus talentos humanos en cualquiera de las áreas del saber que se relacione con el trabajo de los mismos tenemos, por tal motivo hemos establecido un procedimiento de Capacitación y Desarrollo del personal, donde identificamos las necesidades de cada colaborador y se prepara un Plan global de Capacitación anual, además, aportamos a su desarrollo con cursos individuales.</p> <p>La estrategia establecida se nutre de las necesidades detectadas en las Evaluaciones por Desempeño y de los informes de los líderes en el DNA. Una vez elaborado el Plan de Capacitación, es socializado con los colaboradores a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet), se procede a las acciones de formación y/o entrenamiento que garanticen el desarrollo de las capacidades del personal encaminadas a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Matriz de detección de necesidades.</li> <li>• Correos electrónicos convocando a capacitaciones.</li> <li>• Fotos de participantes en cursos de capacitación</li> </ul>	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La institución lidera y apoya a los nuevos empleados. Evidencias: -Inducción de nuevo ingreso do se presentan los Reglamento Interno. Se definen los roles y funciones mediante a la entrega de las descripciones de puestos -. Retroalimentación por parte de los supervisados.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		
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>En el Gabinete de Política Social no se evidencia la Promoción la movilidad de los empleados. Evidencias: -Concurso Interno/Externo. -Promoción. Promociones internas de empleados</p> <p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación.</p> <p>La institución gestiona y promueve proyectos de e-learning, y de uso de plataformas tecnológicas virtuales, que apoyen la ejecución de eventos formativos realizados por medio tecnológicos que permitan la adquisición y desarrollo de competencias de en cooperación con algunas instituciones como INAP, Infotep, así como charlas virtuales formativas a través de herramientas como zoom y Teams.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual</li> <li>• Listados de participación</li> </ul> <p>Certificados</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las	Se imparten talleres, charlas relacionadas a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de género y	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>ética. De igual manera se comparten a través de Comunicación interna (Comunicándonos, murales, correo electrónico) informaciones de sobre gestión de riesgos, género, diversidad y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías y listado de participantes</li> <li>• Comunicándonos.</li> <li>• Murales</li> </ul>	
<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>En el área de planificación se lleva el control de análisis de costo beneficio a través de la Matriz de Valoración Beneficio-Costos Riesgos FO-PyD-II sobre el impacto de cada uno de los proyectos y procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-PyDII Matriz de Valoración Beneficio-Costos Riesgos</li> <li>• Formulario de eficiencia de la Capacitaciones</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el GPS los altos y medios directivos, así como los colaboradores y colaboradoras participan de manera activa y permanente en la realización de acciones de mejora de sus procesos clave y de apoyo.</p> <p>El involucramiento general para la consecución de los objetivos institucionales permea a todos los niveles de la organización, con énfasis en los dueños de</p>	

procesos y sus respectivos equipos. Esta participación se aprecia en la formulación de planes a nivel de área o departamento, y en la toma de decisiones colectivas.

Un ejemplo incuestionable lo constituye el involucramiento de los talentos humanos en las reiteradas auditorías de Calidad a las que la organización ha sometido sus procesos, siendo certificados por la Norma ISO 9001-2008 de Calidad, así también, en la elaboración de la Guía de Autodiagnóstico para la postulación al Permiso Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en el Sector Público, que convoca el MAP, mecanismos de revisión y mejora continua que han estimulado el compromiso y participación de los colaboradores y colaboradoras en las actividades de mejora, para garantizar la eficacia en los procesos de la institución de cara a la calidad que los grupos de interés esperan de sus productos y servicios.

**Evidencia:**

- Programa anual de auditoría.
- Plan de auditoría.
- Planes de Mejora.
- Correo de listado del equipo CAF.
- Correos de convocatoria.

Fotos.

El Gabinete de Política Social realiza reuniones con la participación de Directores(as), Encargados(as) de Departamentos, colaboradores técnicos y especialistas, en las que prevalece la comunicación clara, sencilla y abierta. En estos encuentros todos los participantes esbozan sus criterios de manera respetuosa y franca, generando soluciones, al

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>tiempo que se refuerza y estimula el trabajo en equipo, evidenciando una cultura del diálogo a todos los niveles de la organización, todos están motivados a expresarse abiertamente en función de la ejecución y logro de las metas de la organización.</p> <p>Se exhibe una conducta colectiva en valores, así como un equilibrio entre el respeto hacia las directrices de la institución y las sugerencias de colaboradores y equipos de trabajo, destinadas hacia el fortalecimiento organizacional, para lo cual es precisa la comunicación abierta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo.</li> <li>• Fotos de participantes en actividades de integración.</li> </ul>	
<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>El Gabinete de Política Social cuenta con una estrategia que promueve la comunicación abierta y efectiva a través de mecanismos de aportación de ideas en los que sus colaboradores(as) de manera individual o en grupos de trabajo participan con sugerencias para la mejora continua de los procesos organizacionales. Se realizan reuniones con la dirección de socialización de los resultados de la organización con la participación de los diferentes grupos de trabajo, en esta se realizan tormentas de ideas en torno a temas puntuales, encuentros de varios equipos de trabajo para la organización de actividades especiales, mecanismos que facilitan el flujo de la información en todas las vertientes.</p>	

	<p>Hay buzones instalados en puntos estratégicos de la organización, además, contamos con un correo electrónico que compilan opiniones de los colaboradores sobre los procesos y a través de los cuales se conocen necesidades o aportes de ideas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de Revisión por la dirección.</li> <li>• Equipo de trabajo (Autoevaluación CAF).</li> <li>• Equipo de trabajo NCI.</li> <li>• Foto buzones de sugerencias.</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución motiva a sus servidores públicos a organizarse, capacitándolos sobre el Derecho a Asociarse. Se imparten talleres sobre Asociación de Servidores Públicos con el propósito de estimular y animar los derechos colectivos y el Cooperativismo.</p> <p>Asimismo, involucra de manera permanente y consciente a sus empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas. En ese mismo tenor, para el diseño de procesos, así como en la implantación de acciones de mejora, los colaboradores tienen una participación activa.</p> <p>Los líderes del Gabinete de Política Social, promueven y practican una cultura de compromiso colectivo, estimulando, además, la participación de empleados en la toma de decisiones.</p> <p>También promueven el acompañamiento de sus compañeros en asuntos inherentes al régimen ético y disciplinario, a los fines de contribuir con una</p>	

	<p>cultura de paz y armonía laboral dentro de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participantes.</li> <li>• Fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>• Relación de socios de la cooperativa.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la institución se realizan reuniones trimestrales con los Encargados y equipos de trabajos, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos.</p> <p>En el GPS se realizan reuniones trimestrales con los Encargados y equipos de trabajos, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos.</p> <p>Por otra parte, para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la materialización de los objetivos estratégicos y operativos del sistema de gestión del GPS, se realizan acuerdos de desempeño consensuados entre los encargados de área y sus colaboradores, mediante los cuales se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de los aportes de los colaboradores a los resultados institucionales.</p> <p>Indicadores que presenten oportunidades y continuar fortaleciendo aquellos que presenten</p>	

	<p>resultados satisfactorios, ya que nos hemos planteado mantener altos estándares de calidad y servicio realiza encuestas de satisfacción de sus servicios, además del análisis de las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias. La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y dueños de proceso, junto a la propuesta de plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participantes en reuniones trimestrales.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Reuniones de la máxima autoridad para seguimiento de planes.</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y dueños de proceso, junto a la propuesta de plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes buzón. Informes Ejecutivos.</li> <li>• Plan de Mejora de un área.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

El Gabinete de Política Social, preocupado que sus recursos humanos cuenten con las condiciones adecuadas, cuidados de salud y seguridad laboral, asegura las condiciones para la asistencia a los primeros auxilios, así como el cuidado preventivo de la salud emocional y orgánica de los colaboradores de la institución, previstas en la política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”.

Tenemos implementado este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes, Otras de las patologías de especial seguimiento son el cáncer de cérvix y de próstata.

Dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología, Endocrinología y Ginecología.

La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través diferentes especialistas en consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral y familiar.

Todos los colaboradores son instruidos sobre cuidados generales de salud a través de charlas y talleres sobre los buenos hábitos

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa "Mantente Sano".</li> <li>• Programa de salud ocupacional.</li> <li>• Fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica.</li> <li>• Copia del libro de atención a pacientes.</li> <li>• Fotos y listados de jornadas de vacunación, Papanicolaou y mamografía</li> </ul>	
<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>El Gabinete de Política Social, identifica, planifica y gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos para el logro de las metas y objetivos.</p> <p>De igual forma, concilia con sus colaboradores ante necesidades puntuales de tiempo parcial u otras situaciones como la protección a la maternidad y/o paternidad, adaptando las horas de trabajo.</p> <p>Respeto el derecho a la formación y capacitación de los servidores públicos, concediendo los permisos pertinentes para estudios, garantizando la flexibilidad organizacional y permitiendo el desarrollo individual de los colaboradores.</p> <p>Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación entre la vida laboral y personal otorgando licencias temporales para cuidar familiares enfermos, permisos para llevar a los hijos al médico, permisos para asistir a reuniones de padres y reconoce y premia a los hijos de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>colaboradores que han alcanzado calificaciones sobresalientes en sus estudios.</p> <p>Se ha establecido una política de flexibilidad de horario cuyo propósito es establecer los lineamientos con el objetivo de conciliar la vida laboral y familiar, mejorar el clima laboral, aumentar del rendimiento, reducir los niveles de ausentismo y elevar la satisfacción y motivación del personal del Gabinete de Política Social y sus dependencias directas. Se ha establecido un esquema de horario comprimido o flexible para que, tanto los servidores como las servidoras, puedan conciliar su vida personal con la profesional. Este horario asegura la continuidad de los servicios sin afectar las operaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de licencias para cuidar familiares enfermos.</li> <li>• Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas.</li> <li>• Copia de permisos de estudio.</li> <li>• Fotos de reconocimientos.</li> <li>• Copias de licencias</li> <li>• PL-RRHH-06 Política de Flexibilidad de horario.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El GCPS procura especial atención a los empleados de escasos recursos y fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejándose la atención a discapacitados y personas vulnerables en la institución.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Cuida de manera especial las necesidades de sus talentos humanos que viven con alguna discapacidad, garantizando las condiciones laborales indispensables para su bienestar y desarrollo profesional. Ha creado accesos seguros evitando las barreras arquitectónicas.</p> <p>Asimismo, presta atención a los colaboradores más desfavorecidos, estimulando la capacitación que les ayude a elevar su nivel cultural, creándoles las competencias que les permita asumir nuevas funciones. Respaldar a quienes necesiten auxilio para enfrentar situaciones especiales, acudiendo en su ayuda en caso de muerte o enfermedades de familiares o cualquier caso catastrófico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de rampas.</li> <li>• Ayudas médicas (cirugías y tratamientos),</li> <li>• Ayudas por muerte de familiares.</li> </ul>	
<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>El Gabinete de Política Social ha dispuesto de un Plan de Reconocimientos cada año, los actos de reconocimientos, presididos por la Dirección General y los directivos, se entregan certificados a los empleados destacados que han sido debidamente seleccionados y luego se socializan las fotos de los reconocidos en los murales de la institución.</p> <p>Este método estimula la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse con el fin de alcanzar la Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Además, se promueven actividades sociales, culturales y deportivas que permiten el mejoramiento y prevención de la salud ocupacional y organizacional, a partir del concepto “Mente, Cuerpo y Espíritu sanos” que estimula elevar los niveles de productividad, al tiempo que fomenta las buenas relaciones humanas y la solidaridad entre las personas y los equipos de trabajo.

Dentro de los proyectos de bienestar cuenta con un equipo de Voleibol femenino, un equipo de Béisbol, un voluntariado llamado “Voluntarios por el Progreso”, charlas de motivación, Biodanza y celebración los cumpleaños cada mes, entre otras.

**Evidencias:**

- Fotos y certificados de reconocimientos. Fotos de equipo de Béisbol.
- Fotos de equipo de Voleibol.
- Fotos de talleres de Biodanza.
- Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales.
- Fotos y listado de participantes en Charlas de Nutrición saludable.

**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><b>La Organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</li></ul>	<p>El Gabinete de Política Social en cumplimiento con su direccionamiento estratégico, identifica y cataloga sus socios claves de forma que estos puedan contribuir con la realización de sus procesos y asegurar el logro eficiente de los objetivos. En consecuencia, la organización identifica dentro de sus grupos de interés potenciales, asociados para establecer relaciones que permitan realizar acciones conjuntas que den respuesta a las demandas sociales.</p> <p>Una vez se logra el acercamiento a los diferentes órganos, organismos y entidades se clasifican por tipo de relación que permita viabilizar el cumplimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como internacional con el fin de mantener los estándares en la prestación de servicios y lograr la eficiencia y eficacia de los productos. Dentro estas relaciones se acuerdan alianzas estratégicas con bancos internacionales, tales como: BID, Banco Mundial, Banco Interamericano, Agencia de Cooperación Andalucía y el PNUD; Dentro de las relaciones nacionales se encuentran, las relaciones con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, órgano creado bajo la institucionalidad del Gabinete de política Social para dar seguimiento y</p>	

	<p>acompañar las acciones del gobierno en materia de políticas sociales; así como contribuir en la definición de sus programas sociales y planes de trabajo.</p> <p>Asimismo, se establecen relaciones de cooperación con el Sistema de Integración Centroamericana (SICA); CELAC; y la OEA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas y/o relación con organismos internacionales.</li> <li>• Actas de reuniones.</li> <li>• Informes técnicos y financieros.</li> <li>• Realización de eventos conjuntos.</li> <li>• Agenda de cooperación internacional.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>La institución a ha firmado convenios de colaboración con diferentes instituciones, que permita viabilizar el cumplimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como internacional con el fin de mantener los estándares en la prestación de servicios y lograr la eficiencia y eficacia de los productos.</p> <p>Dentro de los convenios se encuentran los siguientes: el convenio de colaboración interinstitucional entre el GCPS e INFOTEP, el cual tiene como objetivo sumar esfuerzos para la consecución de metas y objetivos comunes, contundentes a alcanzar una mayor y mejor cobertura de servicios en el área ocupacional, en el marco de la estrategia Capacitando para el progreso; Convenio entre el GPS y el Ministerio de Salud Pública; Convenio entre el GPS y el Ministerio</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de Educación Superior Ciencia y Tecnología; entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento técnico de convenios.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>Las firmas de alianzas de colaboración, convenios lleva al establecimiento de responsabilidades, pautas y directrices a desarrollar. En ese sentido, la institución y los organismos con los cuales establece convenios define criterios a seguir y los sistemas adecuados de control, seguimiento, monitoreo, evaluación y revisión de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento técnico de convenios.</li> <li>• Gaceta oficial BID.</li> <li>• Gaceta oficial Banco Mundial.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>En el GPS para se han identificado necesidades de alianzas público-privadas para Impulsar procesos de vinculación y cooperación interinstitucional con aliados estratégicos con el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITCS).</p> <p>En el marco de convenios de colaboración interinstitucional; en ese sentido, se realizaron pasantías con la comunidad de Educación el cuales participaron universidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).</li> <li>2) Universidad Católica Santo Domingo (UCSD).</li> </ol>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>3) Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA). 4) Universidad Nacional Evangélica (UNEV).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minuta de reunión para socialización de trabajos.</li> <li>• Lanzamiento de Pasantías</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Se han seleccionado los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de suplidores con ofertas de productos biodegradables para utilizarlos en el consumo de nuestros empleados, con Política de Responsabilidad Social</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El GPS está implementando un Centro Documentación de Políticas Sociales, un espacio virtual y físico que permitirá centralizar toda la información producida por la organización a fin de optimizar los recursos de información y del conocimiento relativos a las políticas sociales, potenciándolos a través de un sistema de administración e intercambio de información, conocimientos y experiencias que favorezca el desarrollo social del país.</p>	

	<p>En otro orden, la organización cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información tales como la OAI, buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos, la línea telefónica 311 y otros medios de información según el tipo de información que necesiten</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del OPSISE y sus etapas de implementación.</li> <li>• Informes de entrega de productos OPSISE.</li> <li>• Personal contratado.</li> <li>• Plan de trabajo detallado y aprobado.</li> <li>• Oficina de libre acceso a la información.</li> <li>• Línea telefónica 311.</li> <li>• Buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos</li> </ul>	
<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>La organización dirigida a conocer la percepción sobre su desempeño ha establecido una metodología que permite la gestión y recolección de información, por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios que ofrece. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO): La cual mide el nivel de satisfacción con los grupos de interés internos y la imagen que tienen los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la organización a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Por otro lado, la institución a través de la Dirección Técnica realiza grupos focales en distintas regiones y provincias del país, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre los productos y servicios institucionales, así como sus necesidades y expectativas que pudieran ser consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Grupos Focales.</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El GPS dentro del marco del sistema de gestión de calidad ha desarrollado una metodología para el levantamiento de información relevante, con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>En ese sentido, la organización le da tratamiento a las comentarios, quejas y agradecimientos a través de los buzones físicos y digitales, donde mide los niveles de satisfacción de los grupos de interés, de acuerdo a unos criterios e intervalos que se valoran de la siguiente forma: 1-para necesita mejorar; 2-regular; 3-bueno; 4-muy bueno y 5-excelente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos.</li> <li>• Informes de buzón.</li> <li>• Fotos de buzón.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	Desarrollamos una gestión eficaz de los servicios ofrecidos a los clientes. Evidencias: Catálogo de Servicios de los Puntos Solidarios, Consultas Públicas Portal WEB y Chat institucional	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>El Gabinete de Política Social coordina la formulación presupuestaria que elaboran las instituciones adscritas. En ese sentido, los recursos asignados por la Dirección General de Presupuesto para la ejecución los distribuye conforme a los lineamientos presupuestarios.</p> <p>De esta manera, la organización formula su presupuesto anual en base a su direccionamiento estratégico, cumpliendo con las leyes vigentes las cuales permiten transparentar y eficientizar el gasto público. De igual forma, alinea la gestión financiera al logro de resultados conforme a la distribución.</p> <p>La organización luego que planifica los resultados institucionales como aporte a los objetivos de la estrategia nacional de desarrollo, en el eje no.2 (Disminución de la pobreza), definiendo productos y metas, realiza su formulación presupuestaria asignando los recursos necesarios para asegurar la ejecución de las mismas.</p>	

	<p>En consecuencia, este proceso permite que sea posible medir la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria, ya que tenemos claro cuáles son las metas y productos que debemos lograr con los fondos asignados en los plazos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual GPS.</li> <li>• Formulario de creación de programas, productos y metas presupuestarias.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Direccionamiento estratégico.</li> <li>• Matriz de ejecución por Cuentas y Subcuentas.</li> <li>• Matriz de producción física financiera. Carmen Montilla.</li> <li>• Relación de asistencia, correo de convocatoria, entre otras de mesa de trabajo sobre formulación presupuestaria.</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El GPS en cumplimiento de la Ley 10-07 en su Artículo 47, que instituye el Sistema Nacional de control interno para las instituciones del Estado Dominicano, elabora una matriz para la detección de factores de riesgos que puedan incidir en la toma de decisiones para la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Riesgo.</li> <li>• Plan de trabajo de las NCI.</li> </ul>	
<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,</p>	<p>En el GPS, las ejecuciones financieras y presupuestarias son oportunamente publicadas en el Portal de Transparencia de la página web, en cumplimiento con la ley 200-04. A través de la oficina</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>de libre acceso a la información pública, se asegura el acceso a la información relativa al manejo de los fondos públicos y se canalizan todas las solicitudes recibidas, afianzando la transparencia y rendición de cuentas en la gestión administrativa y financiera.</p> <p>Adicionalmente, existen definidos procedimientos para el monitoreo y control de la Ejecución Presupuestaria, así como de los Gastos Operativos, lo que permite una gestión de cara a la confiabilidad en la información gerencial y facilita la transparente información sobre fondos públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Gabinete Social (Portal de Transparencia).</li> <li>• Informes de la OAI.</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Correos.</li> </ul>	
<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>La organización asegura que la gestión financiera se realice conforme a la distribución de los recursos asignados por el Gobierno Central, distribuidos en la planificación anual. La programación y ejecución trimestral de los fondos públicos asignados al GPS permite que los recursos sean utilizados de manera eficiente mediante análisis o evaluaciones constantes del Sistema Financiero institucional, estos controles permiten eficientizar el gasto, mantener una contabilidad eficaz y el ahorro en las actividades y proyectos organizacional.</p> <p>En ese contexto se eficientiza el gasto institucional mediante el análisis, monitoreo y evaluación del gasto, lo que permite diagnosticar los recursos otorgados por organismos internacionales para programas y proyectos puntuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Distribución del gasto del GPS.</li> <li>• Diagnóstico de los recursos otorgados por Organismos Internacionales. (Gestionar con políticas públicas).</li> </ul>	
<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>El GPS ha llevado a su sistema de planificación herramientas de seguimiento y control presupuestario, alineado al cumplimiento de las regulaciones del órgano rector el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).</p> <p>En este contexto, las tres instituciones dependientes del GPS (TRIPODE), han implementado presupuestos plurianuales basados en la planificación de metas dispuestas en el Sistema Nacional de Gestión del Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP), lo que ha permitido fortalecer e incluir en la planificación Gubernamental, presupuestos para proyectos de instituciones adscritas a nuestra organización, fortaleciendo además la gestión financiera y técnica del GPS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print scream de RUTA.</li> <li>• Presupuesto Anual GPS.</li> <li>• Correos de convocatorias</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>A partir del presupuesto aprobado, se distribuyen las partidas y se delega la operatividad a cada institución con nivel integrado en el Sistema de información de la Gestión Financiera, logrando que asuman responsabilidades organizacionales que permitan al GPS aplicar estrategias que garanticen la ejecución y los resultados institucionales. A su vez, la organización se encarga realizar un seguimiento y monitoreo a la ejecución físico-financiera del gasto,</p>	

	<p>con el fin de asegurar el control centralizado y facilitar el trámite del Gasto Público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Boletín de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Correos de seguimiento presupuestario</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El GPS a través del departamento de TIC gestiona el desarrollo de sistemas de información que ayudan a mejorar la operatividad y automatización de los procesos que impactan en los resultados de los objetivos Institucionales.</p> <p>La organización cuenta con sistemas de información (SIME) que permite gestionar procesos claves de la organización, sirviendo de base para generar la información relevante de dichos procesos y permiten evaluar el desempeño de los programas sociales que son gestionados a través de las entidades adscritas y coordinados por GPS.</p> <p>Este sistema de Monitoreo y evaluación permite recopilar datos de las diferentes entidades pertenecientes a la institución las cuales facilita la aplicación de estrategia y el monitoreo de las actividades de la organización, mediante procedimientos de desarrollo de aplicaciones que cumplan con los requerimientos de las áreas. Además, aplica estándares y protocolo que mejoran los</p>	

	<p>procesos de desarrollo de aplicaciones acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Monitoreo y Evaluación SIME</li> <li>• Fotos del Data Center</li> <li>• Documento Análisis de Requerimiento de Software.</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Institución garantiza que la información disponible sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del almacenamiento de la información en nuestro data center institucional que permite salvaguardar las informaciones relativas a las instituciones que prevé el diseñado de altos estándares de seguridad y escalabilidad permitiendo ofrecerles servicios de comunicación y almacenamiento a las instituciones que componen el sistema de coordinación de políticas sociales.</p> <p>Por otra parte, ha incluido en su Planificación Operativa Anual, el mejoramiento continuo del sistema de conectividad de internet mediante los términos de referencias establecidos en los contratos con los proveedores, que asegure la calidad de los servicios ofrecidos para garantizar el uso de las aplicaciones destinadas para estos fines y la disponibilidad de las informaciones de carácter externo con que trabaja la institución.</p> <p>Para procesar y recoger de forma eficiente las informaciones externas, la institución cuenta con varios aplicativos que responden a las necesidades de acuerdo a la naturaleza de cada una de las áreas de la institución dentro de las cuales están: Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Inventario de Administración de Bienes (SIAB), Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) haciendo uso efectivo de los manuales e instructivos emitidos por las instituciones que administran dichos sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA TIC.</li> <li>• Contrato con Proveedores de Telefonía.</li> <li>• Foto Data Center</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Partiendo de la relevancia de la información el GPS controla y evalúa mediante sistemas tecnológicos los procesos organizacionales a fin de gestionar el conocimiento y elaborar direccionamiento estratégico acorde a las necesidades presentes y futuras de los les que permita mejorar los procesos y garantizar la satisfacción los clientes/ciudadano mediante el cumplimiento de las labores esenciales de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Monitoreo y Evolución.</li> <li>• Proyecto de Inter operatividad.</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Aprovechamos las redes de aprendizaje y realizamos reuniones de colaboración con expertos del sector.</p> <p>Evidencias Encuentros de Cooperación Internacional Carlos Zapata – Jhaner Méndez</p> <p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes</p>	

	<p>creativos, mediante el uso de plataformas externas, como la realizada en el taller de Auditoría Líder.</p> <p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de Conocimientos con organismos internacionales.</li> <li>• INAP Virtual</li> <li>• Campus virtual del CAFGEFI</li> <li>• Infotep Virtual</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El Gabinete de Política Social Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• One Drive</li> <li>• Carpetas Compartidas</li> <li>• Acuerdos de Confiabilidad.</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos. Con esta herramienta tecnológica cada directivo asegura de que se publiquen y se compartan documentos, anuncios e informaciones relevantes conforme a la naturaleza y el ámbito de acción de su área para que puedan ser conocidas por las diferentes unidades organizativas para la realización de sus labores. De esta manera la socialización de conocimiento ayuda a mejorar la operación general de la institución.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>En esta plataforma se colocan informaciones claves que están a disposición de los empleados, quienes pueden conocer las gestiones que se realizan dentro de la Institución y a la vez socializar las informaciones a través de murales informativos colocados estratégicamente en las áreas comunes. Existen además Buzones de quejas y sugerencias, donde los interesados pueden sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones.</p> <p>El GPS cuenta con un canal de comunicación interno llamado Comunicándonos, a través del cual vía correos electrónicos y SMS se informa a todo el personal acerca de los diversos temas de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Mensajes de texto.</li> <li>• Portal de intranet</li> <li>• Buzón de sugerencia.</li> <li>• Página Web de GPS</li> </ul>	
<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>En el marco de los grupos de interés se dispone de una plataforma de acceso a servicios y documentación de la institución para los colaboradores que necesiten información sobre la institución y los procesos.</p> <p>Toda la información sobre la institución está de manera accesible, adecuada y en diferentes formatos de consulta para los grupos de interés en general permitiendo el acceso fácil, rápido y totalmente gratis.</p> <p>En ese contexto el GPS también ha desarrollado una herramienta tecnológica que permite a los grupos de interés interactuar de manera permanente con cada una de las instituciones que componen el sistema de</p>	

	<p>protección social, mediante el cual se reciben solicitudes de servicios, quejas reclamaciones, congratulaciones y denuncias que sirven para mejorar los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto Solidario,</li> <li>• Foto de la Oficina de libre acceso.</li> <li>• Página WEB.</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	
<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 Gabinete de Política Social gestiona y retiene el conocimiento de la organización y de los colaboradores a través de diferentes herramientas tecnológicas que permiten recoger, almacenar, controlar y evaluar la información relevante para la organización, por lo cual, los procesos estratégicos y operativos cuentan con metodologías de coaching, inducción, tutoría, pasantías y otras, que generan el compromiso institucional de los colaboradores a todos los niveles organizativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo: IT-RRHH-04 V: 00 Guía para el mentor en el GPS.</li> <li>• Fotos de Pasantías Dirección Técnica.</li> <li>• Listado de Asistencia.</li> <li>• Captura de pantalla Sistema de Comunicación y Documentación Interna (Portal Intranet).</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social gestiona la tecnología considerando el direccionamiento estratégico y planes operativos, tomando en cuenta las necesidades tecnológicas para soportar las demandas de los servicios y generar nuevas capacidades tanto en la infraestructura tecnológica y los medios de comunicaciones.</p> <p>Anualmente se formulan planes operativos que contemplan las necesidades de desarrollo e implementación de nuevas soluciones tecnológicas, así como la realización de mantenimiento y actualizaciones de la infraestructura tecnológica y los diferentes sistemas, con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios. En ese sentido, entendiendo la importancia del uso de la tecnología, la organización procura automatizar los procesos de gestión y de operación que mejoren continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Reuniones.</li> <li>• Documento de Análisis de Requerimiento.</li> <li>• Programa Mantenimiento Preventivo.</li> <li>• Plan de Capacitación de personal TIC.</li> <li>• Proyectos de consultoría para automatización de procesos.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El Departamento de Tecnología del GPS planifica, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados de la institución.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>En miras de eficientizar el uso de los recursos, al momento de considerar la adquisición o implantación de cualquier solución tecnológica, se evalúan los costos y los beneficios de dichas soluciones con el fin de elegir las más factibles para la institución.</p> <p>Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos claves y de apoyo de la organización.</p> <p>La institución exhibe un indicador costo-beneficio que deja ver la importancia que para la organización tiene el uso eficiente de las TIC. En tanto, se aprovechan los recursos disponibles que garantizan la fiabilidad de estos en función del logro de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de TIC.</li> <li>• Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos).</li> <li>• Matriz de costo-beneficio (gráfico).</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El Departamento de Tecnología del GPS identifica, desarrolla e implementa nuevas soluciones tecnológicas de vanguardia apropiadas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados de la institución.</p> <p>En miras de eficientizar el uso de los recursos, y facilitar y mejorar el proceso de toma de decisiones, se implementan sistemas de análisis de datos y</p>	

	<p>automatización en lenguajes de código abierto y propietario.</p> <p>Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos claves y de apoyo de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Interoperabilidad</li> <li>• Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME)</li> <li>• BI OPI424</li> <li>• BI PSWeb</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El Departamento de Tecnología del GPS identifica, desarrolla e implementa soluciones innovadoras basadas en tecnologías de computación en la nube que permiten el acceso remoto a aplicaciones, sistemas, almacenamiento de archivos y procesamiento de datos por medio de Internet.</p> <p>Transforma procesos manuales a un esquema digital, y digitaliza archivos físicos que son gestionados a través de sistemas de gestión documental y almacenados en repositorios digitales seguros y confidenciales.</p> <p>Reduce el uso de papeles, disminuyendo el gasto operativo de la institución y los desechos sólidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft 0365</li> <li>• Microsoft Azure</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft BI</li> </ul> <p>Sistema de Gestión Documenta</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ha implementado soluciones tecnológicas adaptables, flexibles y escalables, los cuales mejora la eficiencia de los diferentes servicios que prestamos a los grupos de interés, reduce el costo operativo y eleva la productividad y el desempeño de la institución. Las TICs ayudan a mejorar los procesos de la institución y sirve de soporte de la organización para la ejecución de su direccionamiento estratégico. En ese sentido basado de la arquitectura empresarial aplicados a la administración pública, el GPS promueve, gestiona, comunica la responsabilidad social que es característica de su accionar antes los grupos y socios estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo anual.</li> </ul>	
<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 Departamento de Tecnología del GPS desarrolla e implementa instrumentos de medición de la madurez tecnológica de la institución, a la vez que crea y actualiza manuales, políticas y plantillas de autoevaluación de riesgos, procedimientos y procesos de ciberseguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad de Gestión de Incidentes</li> <li>• Manual de Procedimiento para la Gestión de Incidentes de Ciberseguridad</li> <li>• Formulario de Solicitud de Acceso</li> <li>• Sistema de Gestión Documental</li> <li>• Informes de Análisis de Vulnerabilidad</li> </ul>	

<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>La institución ha creado acciones que contribuyen a la preservación y conservación del medio ambiente, tales como la disminución del uso del papel, a través de herramientas para el envío de documentaciones digitalizadas y electrónicas, así como también la automatización de procesos que llevaban a la impresión de documentación.</p> <p>Por otro lado, gestionamos los residuos tecnológicos con miras a no contaminar el medio ambiente reusando los cartuchos de las impresoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónico.</li> <li>• Helpdesk</li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El Gabinete de Política Social posee en el edificio San Rafael instalaciones físicas de fácil identificación, asequibles a las rutas del transporte público que permite a los grupos de interés el fácil acceso a los servicios institucionales, los espacios físicos están correctamente distribuidos contando con oficinas modulares y ergonómicas que permiten a los colaboradores y colaboradoras desarrollar sus funciones en un ambiente de confort organizacional. De igual forma, la organización cuenta con salones de reuniones y espacios señalizados con indicaciones de seguridad y salud en el trabajo. Lo que permite tener</p>	

	<p>espacios eficientes y eficaces para las funciones de la institución y dar respuesta a las expectativas y necesidades de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del Edificio.</li> <li>• Mapa/Plano.</li> <li>• Fotos de la señalización</li> </ul>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>El Gabinete de Política Social Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Imágenes de puesto de trabajo seguro y óptimas condiciones</p> <p>Matriz de levantamiento de Riesgos por puestos de trabajo.</p> <p>Matriz de Valoración de Riesgos por puesto de trabajo.</p> <p>Análisis de tareas seguras para colaboradores y contratista.</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>La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que Puedan ser utilizados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de Levantamiento de Activos Fijos</li> </ul>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la institución brinde un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El GPS mediante el procedimiento <b>PR-TRAN-01</b> de mantenimiento y reparación de Vehículo, planifica y controla el estado de la flotilla de vehículos garantizando que se encuentren en condiciones adecuadas para un uso eficaz y eficiente. Es por esto que la organización a través de los mantenimientos preventivos que aplica por cada 5000 Km, según requiere la garantía, mantiene las buenas condiciones de los medios de transporte disponibles.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, la organización controla el uso de la energía eléctrica reduciendo el consumo a través de la implementación de políticas de estimulación al personal para el ahorro de energía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Servicios.</li> <li>• Check list de revisión diaria a la planta</li> <li>• Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.</li> </ul>	
<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>La organización cuenta con ubicación estratégica que permite a los clientes/ciudadanos llegar de forma fácil, ágil y rápida a las instalaciones del GPS. En ese mismo orden los colaboradores y colaboradoras pueden desplazarse por cualquier vía de acceso garantizando la llegada a tiempo a su puesto de trabajo. Además, la localización del edificio permite el acceso por varias vías de transporte público a través de las cuales las personas con alguna discapacidad pueden llegar sin complicaciones a la institución.</p> <p>La organización también cuenta con el acceso a estacionamientos, los cuales están controlados por una política de parqueo que garantiza el uso de los mismos.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de parqueo.</li> <li>• Fotos de estacionamiento para discapacitados.</li> <li>• Ascensor con mensajes de preferencia.</li> <li>• Print screen a la ubicación del edificio (google map).</li> </ul>	
--	---	--

**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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El GPS ha identificado, descrito, documentado y mapeado sus procesos tomando en cuenta la naturaleza de la institución descrita en el decreto N° 1082-4 que crea el Gabinete así también como su interacción con los grupos de interés. La institución fundamenta su operatividad a partir del manual de funciones y Manual de Calidad que permite gestionar, coordinar y controlar los procesos organizacionales. La organización ha identificado sus procesos fundamentales: Estratégicos, Operacionales, de Monitoreo y de Soporte los cuales están documentados bajo el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-SGI-01 que permite trazarlos, conocer la última versión vigente y los cambios de forma adecuada.</p> <p>La relación e interacción de estos queda identificada en el Mapa de Procesos Institucional, lo que permite expresar la relación cliente-proveedor interna y las líneas de flujo operativo que se dan entre los diferentes tipos de procesos y como se coordinan</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>entre ellos para la entrega de los productos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento PR-SGI-01 de elaboración y control de documentos y registros;</li> <li>• Mapa de Procesos;</li> <li>• Manual de Calidad;</li> <li>• Listado de Control de documentos y registros.</li> </ul>	
<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>La institución cuenta con la plataforma de INTRANET con la cual gestiona sus procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. O</p> <p><b>Evidencias</b> Gestión documental de la Plataforma de INTRANET</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Gabinete de Políticas Sociales, toma en consideración las normas del sistema de control gubernamental (NCI), que ofrece los criterios para el diseño y monitoreo de los controles que mitigan los riesgos identificados. De igual forma, se evalúa el desempeño de los procesos en los círculos de calidad, auditorías de calidad y encuestas de satisfacción, y se determinan los factores críticos de éxito, los cuales son analizados en las reuniones de equipo técnico.</p> <p>Como resultado de estas evaluaciones se desarrollan mesas de trabajo para prevenir impactos negativos, así como aplicar la mejora continua a los procesos. La referida metodología permite analizar y evaluar los procesos verificando los factores internos y externos que inciden en la realización de su misión. Esta importante herramienta permite a la organización</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>determinar sus fortalezas y debilidades en lo concerniente a sistemas, personas, procesos y recursos, en tanto, en el contexto externo conocer las oportunidades y amenazas que recibe del medio y que le impactan en la consecución de sus objetivos. Por otra parte, la institución realiza investigaciones estadísticas que sirven de insumo para el análisis de los factores críticos de riesgos monitorear el comportamiento de los distintos indicadores de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de NCI</li> <li>• Matriz de identificación y valoración de riesgos</li> <li>• VAR;</li> <li>• Análisis FODA.</li> <li>• Informe de Auditoría.</li> </ul>	
<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>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>El GPS analiza y revisa dos veces al año los procesos institucionales, según lo establecido en el procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Modifica sus procesos según la necesidad de los todos los grupos de interés siguiendo la metodología dispuesta en el procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGI-01. En ese mismo orden, da seguimiento trimestral a los indicadores de mejora de procesos que permiten monitorear los cambios para la modificación de los mismos, ajustados siempre al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>En ese sentido, el GPS ha considerado las normativas del sector que inciden en los procesos institucionales. Los procesos de la institución han sido documentados de manera tal que estén simplificados los cuales mejoran significativamente los resultados de la institución, aumentando la capacidad de respuesta y elevando la calidad de los servicios. Los procesos de apoyo, por su parte, han sido modificados por la necesidad de sincronizar y coordinar todos los procesos, maximizar y adecuar la capacidad de respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas de Proceso (anterior y actualizado);</li> <li>• Procedimiento de Revisión por la Dirección;</li> <li>• Minuta de la Revisión por la Dirección;</li> <li>• Procedimientos de Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGI-01;</li> <li>• Indicador de cambio y modificación.</li> <li>• Procesos y procedimientos modificados (los procesos de mantenimiento, de Recursos Humanos, de Tecnología de la Información y la Comunicación, así como algunos procesos de las unidades operativas).</li> </ul>	
<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>El GPS 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>En el marco de la colaboración interinstitucional con las academias se están realizando los trabajos de diseño, formulación, planificación para lanzar el Primer programa nacional de pasantías universitarias.</p>	

	<p>Hemos procedido a enviar cartas explicando en qué consiste el Programa de Pasantías que se realiza con las universidades en el marco de convenios de colaboración interinstitucional; en ese sentido, estamos planificando los trabajos de las mesas para renovar los convenios vencidos los las siguientes universidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).</li> <li>2) Universidad Católica Santo Domingo (UCSD).</li> <li>3) Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA).</li> <li>4) Universidad Nacional Evangélica (UNEV).</li> </ol>	
<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>El Gabinete de Políticas Sociales, partiendo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de las políticas sociales que deben ser impulsadas por esta oficina coordinadora, ha creado Objetivos de calidad con plazos establecidos para los servicios ofrecidos por la organización, lo que a su vez son implementados y controlados mediante indicadores de gestión que permiten medir la eficiencia de los servicios. En ese mismo contexto, se realizan acuerdos de desempeño con los colaboradores de la institución para asegurar servicios de calidad y un desempeño institucional óptimo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño.</li> <li>• Objetivos de Calidad.</li> <li>• Indicadores de procesos.</li> </ul>	
<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>El Departamento de Tecnología planifica, coordina y ejecuta los procesos relacionados al respaldo de datos digitales, a la vez que asegura la integridad y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>confidencialidad de la información sensible del Estado y los datos personales de los usuarios finales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Respaldo de Datos.</li> <li>• Informe Semanal de Respaldo.</li> <li>• Indicadores de procesos.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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 organización dirigida a involucrar a sus grupos de interés, como parte de la mejora continua, ha establecido una metodología que permite la gestión y recolección de información, por tanto, ha cuestionado a sus grupos de interés en relación a los productos y servicios que ofrece. En el plano de las instituciones adscritas se han aplicado encuestas de satisfacción que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO): La cual mide el nivel de satisfacción con los grupos de interés internos y la imagen que tienen los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la organización a fin de conocer sus necesidades y expectativas, así como la percepción acerca de los servicios organizacionales.</p> <p>Por otro lado, la institución a través de la Dirección Técnica realiza grupos focales en distintas regiones y provincias del país, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre los productos y servicios institucionales, así como sus necesidades y expectativas que pudieran ser</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Grupos Focales.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>la institución toma en consideración la opinión de los grupos de interés a través de la realización de talleres para involucrar a los mismos en la identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, que luego serán convertidos en estrategias a plasmar en el PEI y POA de la institución y conglomerar en un Diagnóstico Organizacional Integral.</p> <p>Estas estrategias abarcan todas las áreas internas de la institución, de manera que se asegure una gestión institucional integral y orientada en la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>través de la encuesta de satisfacción de los servicios administrada por el área de PS, permite que los grupos de interés se involucren en retroalimentar sobre la Calidad de los servicios prestados por la institución con sus opiniones, quejas, agradecimientos y sugerencias. Con estas informaciones recopiladas se toman medidas para diseñar y mejorar los procesos institucionales</p> <p><b>Evidencias</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia que la institución aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Norma INTE G:35 Igualdad de Género en el Ámbito laboral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad de Género</li> </ul>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	<p>Para el Gabinete de Políticas Sociales la promoción de sus proyectos y actividades constituyen una herramienta que garantiza que la información llegue a sus clientes de manera confiable y segura a todos los grupos de interés, así como también la institución asegura el acceso a la en horarios y espacios diversos. Los diferentes grupos de personas encuentran la información que requieren en diferentes formatos según su capacidad de acceso. Para la formulación de estos mecanismos se toman en cuenta la diversidad de grupos de interés, como por ejemplo aquellos con alguna discapacidad facilitándoseles la información en el medio adecuado</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Puntos Solidarios</li> <li>• Catálogo de Servicios</li> <li>• Plataforma Punto Solidario Virtual</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>El GPS siendo consciente de su rol de coordinador de las políticas sociales, involucra en la prestación de los servicios a los socios clave y estratégicos, en ese sentido ha definido procesos y realiza coordinación institucional e interinstitucional con las entidades que lo conforman para la prestación de los servicios a los diferentes grupos de interés, como son salud, educación, entre otros.</p> <p>En ese sentido, la institución ha definido la cadena de prestación de los servicios con los grupos de interés, planifica y enfoca su gestión hacia la garantía de servicios y productos de calidad a partir de sus propios procesos operativos y de la interacción con los distintos organismos. Por lo cual, considera la gestión de manera integrada desde un enfoque holístico, sistemático y dirigido a resultados, por ello se mantiene analizando y adecuando sus procesos y las interacciones tanto internas como externas con los grupos de interés, considerando el compromiso que tiene ante sus clientes y la sociedad en general. Para lograr los objetivos institucionales ha definido los procesos claves mediante su mapa de procesos y queda claramente diferenciada la cadena de prestación de los servicios de la institución.</p> <p>En adición, capacita a su personal en la interpretación de estas cadenas de servicios y en cómo estos</p>	

	<p>contribuyen al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos;</li> <li>• Acuerdos con los Ministerios de Salud,</li> <li>• Acuerdos con los Ministerios Educación.</li> <li>• Fotos de reuniones de coordinación.</li> <li>• Relación de participantes.</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La institución ha diseñado una plataforma tecnológica para la interoperabilidad de los servicios de las informaciones del Trípede que garantice la continuidad de los servicios ofrecidos por el GPS, así como también permite la integración para de los sistemas interinstitucionales, facilitando la recolección de datos y el levantamiento de información para la mejora continua de los procesos institucionales y la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Punto Solidario.</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>El GPS ha integrado equipos y mesas de trabajo con diferentes organismos, a los fines de solucionar problemas comunes en la prestación de los servicios, para ello ha consensado tanto con organismos de las Sociedad Civil como del sector privado integrando alianzas a nivel nacional e internacional, donde se realizan reuniones que permiten la prestación efectiva y eficaz de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Consultivo.</li> <li>• Mesas de trabajo con el Consejo Consultivo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Correos.</li> </ul>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>La interoperabilidad de los servicios es una garantía para la coordinación institucional y para las instituciones vinculadas a los procesos internos del GPS, en ese sentido, la organización cuenta con una plataforma tecnológica que permite interactuar y compartir servicios entre las instituciones del trípode.</p> <p>Dentro de las estrategias de mejora continua del GPS actualmente se realiza un proyecto de interoperabilidad no solo en los servicios, sino también entre los procesos de las instituciones, ADESS, SUPERATE, así mismo permitirá la interacción con otras instituciones como son Salud y Educación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de interoperabilidad.</li> </ul>	
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>Se evidencia que el Gabinete de Política Social participa como Coordinador de las instituciones del Sector Social articulando la Red de Protección Social</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta Mesa de trabajo con las instituciones del Sector Social</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas para que el personal de la institución participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### 1. 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:		
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>La imagen global de la organización se mide a través de las encuestas de satisfacción, a la institución Cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales. Se evidencia que la institución ha plasmado la identificación de la percepción global en su plan de mejora del 2022. Resultados:</p> <p><u>2022: 84%</u> <u>2021: 89.3%</u></p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li></ul>	
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>A través de los resultados obtenidos de un 84% en las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano, realizada en marzo del 2022, en Atención al Usuario se mide la amabilidad, atención oportuna, flexibilidad 86% y capacidad, confianza del servicio 92 %, trato del personal 94%,</p>	

	profesionalidad del personal 92%. <b>Evidencia:</b> Encuestas de Satisfacción al Usuario	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		

	No se ha medido	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>El GPS cuenta con un portal de transparencia donde se publican todas las informaciones relevantes para los grupos de interés, con el fin de facilitar información a las instituciones con las que interactuamos, a los beneficiarios y a los ciudadanos clientes, que estén interesados en consultar sobre los productos y servicios prestados por la institución.</p> <p>En ese sentido, dentro del portal se pueden encontrar informaciones relevantes sobre la base legal de la institución, como son leyes, decretos y resoluciones; así mismo está disponible el marco legal, informaciones de ejecución presupuestaria 100%, nomina 100%, proyectos 100% y programas 100%, planes a mediano y corto plazo 100%, entre otras informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional</li> <li>• Portal de transparencia. 92%</li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La institución cuenta con Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos obteniendo una puntuación de en calidad y confianza de los	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>comensales. Con resultado de un:</p> <p>2021: 89.3%</p> <p>2022: 84 %</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La organización ha planificado y desarrollado objetivos estratégicos con estándares de calidad, enfocados a garantizar la calidad de los servicios que ofrece. En ese sentido, el cuestionario aplicado a los grupos de interés toma en consideración la medición de la percepción obteniendo Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. en el 2022 un <b>86%</b> Nivel de confianza</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de satisfacción.</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>El GPS cuenta con instalaciones físicas de fácil identificación, asequibles a las rutas del transporte público que permite a los grupos de interés el fácil acceso a los servicios institucionales. En ese sentido, la institución cuenta con un horario para el acercamiento de los servicios con los ciudadanos clientes, estableciendo una jornada máxima de 8:00am a 5:00pm, que permite el acceso de los grupos de interés a los servicios que ofrece la organización.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>En ese mismo orden, cuenta con una ventanilla única de servicios (Punto Solidario), donde el GPS centraliza y canaliza las solicitudes de servicio tramitadas para cada una de las instituciones, con la finalidad de dar respuesta a tiempo a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos clientes. Actualmente la institución ha atendido y canalizado alrededor de 228,713 a las instituciones del Tripode (ADESS, SIUBEN Y SUPERATE.</p> <p>Se ha puntuado a la institución con</p> <p><b>93%</b> para la facilidad de citas. <b>92%</b> en localización.</p> <p>Por otra parte, se han condicionado las instalaciones para el acceso a personas con alguna discapacidad, así como también dándole preferencia en la atención a los adultos mayores, a las embarazadas, entre otros ciudadanos clientes con alguna condición de vulnerabilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las rampas.</li> <li>• Señalización para personas discapacitadas.</li> <li>• Mapa.</li> <li>• Print-screen de punto solidario.</li> </ul> <p>Estadísticas de punto solidario.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En ese sentido, el GPS cuenta con una estructura organizativa para viabilizar la ejecución del gasto. En el área administrativa y financiera con productos y servicios que viabilizan la demanda social, dentro de estos se encuentran: Aprobaciones de nómina y control y seguimiento del presupuesto asignado,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>procesos vinculados directamente a los objetivos de calidad establecidos por la institución.</p> <p>En cuanto al proceso de aprobaciones de nómina y presupuesto, los estándares del servicio reflejan un nivel de cumplimiento de un <b>83%</b> en respuesta de la día en Servicios financieros. En cuanto al trato recibido los resultados reflejan un nivel de satisfacción entre <b>61%</b> muy satisfecho y <b>39%</b> extremadamente satisfecho.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de indicadores de procesos.</li> <li>• Resultados de indicadores de ejecución.</li> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios prestados por el GPS son ofrecidos indistintamente a todos los ciudadanos-clientes dentro de un marco de igualdad y respeto, sin importar su género, su raza, ni condición cultural, ni social, enfocados siempre en la política y objetivos de la calidad y cumpliendo con la misión institucional fomentada en valores.</p> <p>Obteniendo un resultado de un <b>94%</b> en el trato del personal</p> <p>Año 2022</p> <p>Comodidad del lugar <b>87%</b>  Trato del personal <b>94%</b>  Atención personalizada <b>94%</b></p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Igualdad de Género en el Ámbito laboral.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se presentan resultados de una valoración de 84%.</p> <p><b><u>Evidencia: Informe de encuesta</u></b></p> <p><b><u>2021.</u></b> 84%</p> <p><b><u>2022</u></b> 89.3</p>	No se ha medido
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

## 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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio) un:</p> <p><b>87%</b> Presencial. <b>51%</b> en línea.</p>	No se
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Número y tiempo de procesamiento de quejas días laborables.	

	<b>2020: 89,158</b> <b>2021: 117,869</b> <b>2022: 160,719</b>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La Organización dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, contempla el procedimiento de PR-SGI-02:</p> <p>No conformidades, 0.  Acciones correctivas 4  Identificación y tratamiento de los servicios no conformes 0</p> <p>Evidencia:  <b>Informe de productos no conformes.</b>  <b>Informe de Auditoría Externa.</b></p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencian cinco (5) canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial: C/ Leopoldo Navarro, 61 Edificio San Rafael, Ensanche Don Bosco. Santo Domingo.</li> <li>- Instagram: @Gabsocial</li> <li>- Twitter: @Gabsocial</li> <li>- Facebook: Gabinete de Política Social</li> <li>Portal WEB: <a href="https://gabinetesocial.gob.do/">https://gabinetesocial.gob.do/</a></li> <li>Medios escritos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín Informativo</li> <li>• Comunicaciones, circulares, resoluciones.</li> </ul> </li> </ul>	

	<p>Se evidencian lo siguientes resultados: Seguidores de redes sociales 2022: # en Twitter: 4,931 # en Instagram: 28,100 # en Facebook: 8,600</p> <p>Boletines de Rendimiento Institucional 2021: Observatorio / Trimestrales de Gestión. 2020: Observatorio / Semanales de Gestión 2019: Observatorio / Semanales de Gestión</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Asistencias OAI.</li> <li>• Informe de Redes Sociales 2022.</li> <li>• Pantalla página web.</li> <li>• Pantalla redes sociales.</li> <li>• Boletines de Rendimiento Institucional 2021.</li> <li>• Informe de Monitoreo 2019, 2020, 2021.</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El GPS se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias sobre su portal institucional y sus portales de transparencia para lo cual dispone de procedimiento documentado que normaliza la disponibilidad y precisión de la información conforme al marco legal vigente, dispone de un RAI que evalúa en primera instancia la calidad de la información antes de ser colgada.</p> <p>Actualmente la organización según el órgano regulador posee una puntuación de valoración <b>90.08 %</b> referente a la calidad de la información que se tiene disponible en los puntos de acceso de acceso.</p> <p>Nivel de cumplimiento o disponibilidad. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional.</li> <li>• 2021: 166,465</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 208, 693.</li> <li>• Portal de transparencia.</li> <li>• Publicaciones en el periódico.</li> <li>• 2021: 112</li> <li>• 2022: 2022</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		

Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos, disponibles en el portal web de la institución.

**Evidencia: Informe POA 2021,2020,2019**

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La transparencia de la información es garantizada a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), así como un portal de transparencia electrónica el cual es de libre acceso a todos los grupos de interés.</p> <p>Actualmente contamos con un 90.8 % de valoración positiva en la calificación otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para la OAI. Asegurando responder el <b>100 %</b>.</p> <p>En el 2022: 3 quejas recibidas 100% atendidas en tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma del SIGOB</li> </ul> <p>}</p>	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución cuenta Actualmente con un horario de atención de <b>8:00 a.m. a 5:00 p.m.</b> publicado en el portal web institucional Directorio de Servicios Públicos.</p> <p>Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicio de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación y OPTIC, así como las informaciones que arrojan los Reportes.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los ciudadanos clientes es <b>10 minutos a 20 minutos. En un 90%</b></p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo</li> <li>• Reporte de quejas y reclamaciones.</li> </ul> <p>Apegados a la ley 200-04 la institución se ha alineado para dar respuestas a la solicitud de información por el portal de transparencia a máximo 15 días laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo</li> <li>• Reporte de quejas y reclamaciones</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los ciudadanos clientes es <b>10 minutos a 20 minutos. En un 90%</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

8) Costo de los servicios.		No se ha medido
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución ofrece información suficiente sobre la responsabilidad y gestión de los distintos bienes y servicios que entrega a los ciudadanos clientes, el brochure de Punto Solidario. El <b>100%</b> de nuestros servicios están disponibles y de acceso al público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures de trámites Punto Solidario,</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	La organización implementa diferentes mecanismos para implicar a los grupos de Interés en la identificación de las oportunidades de mejoras, elaboración de planes de acciones, así como en la implementación de las mejoras. En conjunto elaboraron planes de acción para mejora de los bienes y servicios.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad.</p> <p>Año 2020 Quejas Externas: 10</p> <p>Evidencias: Informe de Ejecución de la OAI.</p>	No se ha medido

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>		
	<p>La institución ha diseñado una plataforma tecnológica para la interoperabilidad de los servicios de las informaciones del Trípodé que garantice la continuidad de los servicios ofrecidos por el GPS, así como también permite la integración para de los sistemas interinstitucionales, facilitando la recolección de datos y el levantamiento de información para la mejora continua de los procesos institucionales y la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Punto Solidario.</li> <li>• Plataforma de Interoperabilidad</li> </ul>	
<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>A través de las diferentes Procesos de Compras se planifican y ejecutan la distribución de las MIPYMES que son Mujeres con una calificación del 20%, de la adjudicación, cumpliendo así con la Ley de Compras y Contrataciones, obteniendo una calificación en el portal de compras SISCOMPRA de 94% en el primer semestre del 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional</li> <li>• Relación MIPYMES</li> </ul>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se</p>	<p>El Gabinete de Política social promueve y motiva a los grupos de interés a participar activamente de la revisión periódica realizada con los grupos de interés</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>El <b>100%</b> del grupo de los grupos de interés presentados en nuestras matrices fueron convocados y participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas Encuentros de Grupos de Interés</li> <li>• Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>• Planes de Acción</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La institución a través de la página web y las publicado les brinda la oportunidad a los servidores participan del flujo de informaciones se realizan informe de resultados.</p> <p>Cantidad de usuarios</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de las redes</li> <li>• Página web</li> </ul>	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido
---	--	-----------------

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia el resultado a través de las siguientes puntuaciones: 2019: 100% 2021: 84% Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2019, 2021.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia un Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores Con un resultado de 60%.  Evidencia  Informe Encuesta de Clima,2021.  .	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de la encuesta para elegir la política y objetivos de la calidad, para el	

	<p>año 2021 donde identificaron <b>6</b> acciones de mejora</p> <p>Evidencia: Informe Revisión por la Dirección.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La institución se interesa y vela por una armonía laboral adecuada dentro de la misma, por tal motivo ha formado una comisión de Ética y la Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, instancias mediante las cuales se conocen los casos que alteran la paz de los colaboradores y colaboradoras en su diversidad. Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y es analizado según el Régimen Ético y Disciplinario, además es sometido a la Comisión de Ética cuando el caso lo requiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Fotos de capacitaciones sobre resolución de conflictos.</li> <li>• Código de conducta.</li> <li>• Relación de asistencia sobre capacitación.</li> </ul> <p>Levantamiento de casos. Levantamiento de casos disciplinario</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Las encuestas de satisfacción y de clima laboral arrojan resultados que muestran los niveles de aceptación de los recursos humanos sobre la gestión, así como la empatía con los métodos de consulta. En un tanto por ciento de 50 %</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima.</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.		

	<p>Para el GPS el cuidado del medioambiente es otra responsabilidad social que se refleja en la realización de acciones para el cuidado del medio ambiente, la huella ecológica, el ahorro de energía, la reforestación de árboles, acciones del año de la misericordia, jornadas de salud. En ese sentido, se han realizado en el año en lo que va año alrededor de 12 actividades, dentro de las que se pueden destacar: una percepción 90% muy buena.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual del Voluntariado.</li> <li>• Correos de convocatorias de las actividades del voluntariado.</li> <li>• Fotos de actividades diversas.</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.	<p>A través de la Encuesta Servicio al Usuario, puede evidenciar la agilidad de los procesos de la organización, en la encuesta del mes de marzo 2022, en atención rápida se logró un 98%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuesta de Satisfacción al Usuario Encuesta de ECO 2022</p>	

Comentado [ERB1]: mover al 8.2

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización se evidencia en la alineación del direccionamiento estratégico con los objetivos institucionales, con un resultado de estableciendo objetivos 87 %</p> <p>Asignando recursos: 55% Evaluación al desempeño 84.27%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima.</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional ha acompañado al departamento de Recursos Humanos del GPS y a los dueños de procesos a diseñar y documentar las políticas, los procesos, procedimientos, manuales e instructivos establecidos para el funcionamiento efectivo de la organización.</p> <p>La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO 9001:2015, exitosamente.</p> <p>En ese mismo orden, el control de la documentación se realiza por el proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGC-01 dispuesto por la propia Norma ISO, para asegurar la estandarización en la elaboración y control de documentos y registros, estableciendo la metodología, responsabilizando a los dueños de procesos y disponiendo los controles para la aprobación, actualización y distribución de los documentos y registros del Sistema de Gestión (SG), con el fin de garantizar la disponibilidad de los documentos en su versión más reciente, lo que</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>permite al liderazgo institucional evaluar y controlar los procesos clave y de apoyo de la organización.</p> <p>Pudiendo así hacer la solicitud por correos electrónicos (Outlook o Intranet), asegurando siempre que los procesos contemplen los requisitos aplicables al sistema de Gestión de la Calidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGI-01.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul> <p>Procedimientos documentados</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		

	<p>La institución no cuenta con el Manual de Cargos del poder ejecutivo y el Manual de Cargos institucional que instruyen y establecen, respectivamente, la distribución idónea de las tareas de los colaboradores relativas a sus puestos de trabajo</p>
4) La gestión del conocimiento.	

	<p>La institución no cuenta con un programa de reconocimiento institucional, partiendo de una visión holística del desempeño individual y colectivo de los miembros de la organización.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El GPS Cuenta con el uso de la plataforma Interna del INTRANET</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Resultado de informes trimestrales</p> <p>T4 2021: 26%</p> <p>T1 2022: 30%</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	T2 2022: 32%	
	<b>Evidencias:</b> Plataforma de INTRANET Correo masivo comunicándonos Murales Informativos	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 88.2% comunica que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo  Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima Laboral 2020.</li> <li>• Resultados Encuesta de clima Laboral 2021.</li> <li>• Resultados Encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		

Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 88.2% comunica que se tiene de la organización para los cambios y la innovación

Evidencias:

- Resultados Encuesta de clima Laboral 2020.
- Resultados Encuesta de clima Laboral 2021.
- Resultados Encuesta de clima laboral 2022.

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el año 2021</li> <li>• Calidad de Vida Laboral: 77.40%</li> <li>• Colaboración y Trabajo en Equipo: 85.7 %</li> </ul> <p>Condiciones físicas: 60% Liderazgo y Participación: 75% Flexibilidad laboral: 78.6%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La institución cuenta con una política y Se evidencia el siguiente resultado para la encuesta 2021: <b>78.6 %</b></p> <p><b>Evidencias:</b> Copia de Permisos Encuesta de clima</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia que para el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización</p> <p>Se tiene un resultado de un 90.5 %</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El GPS, dispone y armoniza el lugar de trabajo de forma adecuada, garantiza que el trabajo se realice en condiciones óptimas y con las condiciones ambientales para la realización del mismo. La oficina</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de Gestión Humana provee los medios de trabajo adecuados a todos los niveles de la organización, así como también el área de Salud Ocupacional se encarga identifica los riesgos del cargo y de mitigarlos.</p> <p>En ese mismo orden, la institución mide la percepción que poseen los colaboradores y colaboradoras en su diversidad sobre las condiciones de trabajo. Los resultados evidencian unos niveles de satisfacción con las condiciones de trabajo mayor al <b>80%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados en la Encuesta de Clima.</li> <li>• Fotos de las instalaciones</li> </ul>	
--	---	--

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se tiene una percepción del Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. De un 90%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima</li> <li>• Plan Global de Capacitación.</li> <li>• Matriz de desarrollo individual de competencias</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se tiene una percepción Motivación y empoderamiento De un 87.3 %</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Global de Capacitación.</li> </ul> Matriz de desarrollo	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se tiene una percepción El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. De un 90%  Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima</li> <li>Plan Global de Capacitación.</li> </ul> Matriz de desarrollo	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
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.).	En la actualidad existe un nivel absentismo promedio de 19% y además el índice de rotación se mantiene en 0.08.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de rotación.</li> <li>Índice de absentismo.</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora. % Porcentaje de participación.		
	No se ha medido	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Se han reportado 0	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El GPS cuenta con un sistema de Responsabilidad Social el cual desarrolla un calendario anual de actividades con el fin de mitigar los impactos negativo de nuestros procesos de cooperar con la sostenibilidad y mitigar el impacto negativo al medioambiente.	

	<p>Nivel de participación 100% de participación</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de Actividades del plan del voluntariado</li> </ul>	
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).		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		
	No se ha medido	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>El GPS Cuenta con el uso de la plataforma Interna del INTRANET</p> <p>Evidencias</p>	

	<p>Resultado de informes trimestrales</p> <p>T4 2021: 26%</p> <p>T1 2022: 30%</p> <p>T2 2022: 32%</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>Se evidencia el cumplimiento de un 98% superando la meta del 85 % propuesto. de la ejecución del Plan de Capacitación Anual que contempla el monto de cada capacitación y contamos con un Instituto Policial Especializado que maneja un presupuesto para formación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de capacitación Anual</li> <li>b) Informes de Cumplimiento del Plan de Capacitación.</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia que se reconoce al personal y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipo.</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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.		No se ha medido
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.).	El Gabinete de Política Social importantizando sus grupos de interés, recopila, y gestiona la percepción sobre la organización en materia contribuyente a la sociedad. Asimismo, recibe y ofrece como organización que contribuye a solucionar empleo y oportunidades de crecimiento a un gran número de personas, con el compromiso de cada vez mejores oportunidades, con índice de mujeres sumamente significativo.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	el Gabinete de Política Social Realiza acciones para ayudar personas en desventaja.  Donaciones de medicamentos de: 200,000 millones Sillas de Ruedas equipos médicos: 500 unidades Reconstrucción de casa a de personas Vulnerables: 2,100 unidades	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,		No se ha medido

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		
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.		

	No se ha medido	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia
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>Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p>La última evaluación del mes de diciembre 2020 fue de un 99% en todos los aspectos. Se evidencia que la institución ha logrado un 90.08 % en la evaluación segundo trimestre correspondiente al 2022 al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de la OAI.</li> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

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).		No se ha medido
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		

	No se ha medido	
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.).	Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de Responsabilidad Social, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 165 de 189 Documento Externo SGC-MAP Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social. La Tesorería Nacional promueve el trabajo en equipo y posibilita el compromiso mayor con los valores, aceptando la diversidad al Incluir a personas con	No se ha medido

	<p>discapacidades. Contamos con 6 empleados con discapacidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla de igualdad de género</li> <li>• Colaborador con discapacidad</li> <li>• Charla inclusión e igualdad de genero</li> </ul>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
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).		No se ha medido
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>El GPS cuenta con programas de prevención en salud tanto para los colaboradores(as) como sus familiares para los servidores de la institución. El cual brinda diversas consultas de diversas ramas de la medicina. A la vez este cuenta con consultorio cualificado para los fines.</p> <p>Se han realizado:</p> <p>2021: 5 Jornadas de Salud. 2022: 8 Jornadas de Salud.</p> <p>Charlas: 2021: 6 2022 7</p>	

	<p>Consultas Genéricas:</p> <p>2021: 1,502 personas 2022: 1,156 personas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de consultas;</li> <li>• POA salud Ocupacional</li> <li>• Informe de rendición de cuentas.</li> <li>• Informe de Unidad de Salud Ocupacional</li> </ul>	
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).	Se evidencia 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	No se ha medido 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

**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.		

	La Institución tiene establecido los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad, con la Encuestas de Calidad de los usuarios realizada en el 2022, se recibieron resultados de un
--	---

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>84 % en la Calidad.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de índice de satisfacción al ciudadano.</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La institución en atención a sus grupos de interés, evalúa el costo-efectividad de los programas y proyectos en materia social.</p> <p>De igual forma evalúa de manera sistémica los niveles de avance de los servicios prestados, midiendo la capacidad de coordinación, la supervisión y la gestión de los servicios y en consecuencia la satisfacción de los clientes.</p> <p>En ese sentido la organización ha realizado grupos focales, con el objetivo de explorar con participantes del programa Comer es Primero la incidencia de la inseguridad alimentaria en sus hogares y los factores que influyen en la misma, en las diferentes comunidades en áreas y regiones seleccionadas, en apoyo al proyecto de innovación de la transferencia comer es primero. Actualmente se han entrevistado 8 comunidades del país como son la Ciénega, Ico Martínez, Batey Chirino, Apolinar Perdomo, La Libertad, Valiente, San José de Ocoa y los Guandules, de las cuales fueron entrevistadas alrededor 80 personas.</p> <p>En ese sentido los resultados de impacto en la sociedad revelan una tendencia al crecimiento de la macroeconomía y la protección social en el país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de protección social.</li> <li>• Indicadores del POA.</li> <li>• Informes de evaluación.</li> </ul>	

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Para el logro de los objetivos estratégicos, la organización realiza acuerdos en dos vertientes, acuerdos bilaterales con organismos internacionales, identificando en la región posibles alianzas en materia social, a los cuales les da seguimiento y monitoreo con la finalidad de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento a acuerdos/convenios.</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El sistema de gestión de la integrado realiza auditorías de procesos, para medir los niveles de eficiencia y eficacia de los mismos, así como también el cumplimiento de los indicadores de gestión, realizados para medir, monitorear y controlar cada uno de los procesos estratégicos y claves de la organización.</p> <p>Los resultados de las diversas auditorías realizadas reflejan un nivel de cumplimiento de los procesos, por ejemplo: auditorías internas bueno; estas arrojan resultados de impacto que evidencian la prestación de los servicios de calidad, un manejo adecuado de los recursos, así como el cumplimiento de los procesos de los estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de auditorías internas.</li> <li>Informes de auditorías externas</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No se ha medido
--	-----------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Hemos administrado de manera justa los recursos humanos disponibles, la institución cuenta con un 100% en el SISMAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Recursos Humanos 2022</li> <li>• Planilla de Planificación de RRHH</li> <li>• Memoria 2019</li> <li>• Memoria 2020</li> <li>• Memoria 2021 <b>No se evidencia oportunidad de mejora</b></li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En miras de efficientizar el uso de los recursos, y facilitar y mejorar el proceso de toma de decisiones, se implementan sistemas de análisis de datos y automatización en lenguajes de código abierto y propietario.</p> <p>Se analiza la disponibilidad de recursos, el beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos claves y de apoyo de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Interoperabilidad</li> <li>• Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME)</li> </ul>	

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
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>Alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos y contratos</li> <li>➤ Informe jurídico</li> </ul>	
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>La institución ha implementado sistemas informáticos de vanguardia los cuales han disminuido burocracia administrativa intra e interinstitucional, mejorado la gestión de la información y el seguimiento a los procesos.</p> <p>Estas implementaciones han reducido la dependencia operativa de las unidades técnicas, el costo oportunidad para la toma de decisiones, el uso del papel; a la vez que mejora la prestación de servicios y el ahorro del tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Interoperabilidad</li> <li>• Sistema de Gestión Documental</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La institución cuenta con un sistema de Gestión Integrado desde el cual ha sido recertificado bajo los estándares ISO 9001: 2015, INTE G:38 Igualdad de Género en el Ámbito Laboral e INTE G:35 Responsabilidad Social, obtenido excelentes resultados en cada uno de sus procesos de auditoría.</p>	

	Evidencias: Informes de auditorías Externas / Interna. Certificaciones obtenidas de las normativas.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencias 3 Certificaciones del SGI 6 Certificaciones de TIC.  2022 Re-Certificación en las normas INTE G-38 Igualdad de Género INTE-G35 Responsabilidad Social ISO 9001-2015 Re- Certificación de Calidad ISO 9001- 2015, INTE G-38 Igualdad de Género INTE-G35 Responsabilidad Social certificaciones Nortic y Premios Internacionales Primer lugar en Gestión de las TIC SISTIGE	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia una gestión, seguimiento y ejecución y Seguimiento al cumplimiento del presupuesto y objetivos financiero de 98% al 2020, y 95, al 2021.  <b>Evidencias:</b>  Informes de Ejecución Presupuestaria.	

Documento Externo  
SGC-MAP

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido
---	--	-----------------

**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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP