



**Tesorería de la Seguridad Social**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador  
Evaluador (es)**

**Santo Domingo, República Dominicana  
26 de mayo, 2023**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF es el resultado de una serie de jornadas de trabajo con las diferentes áreas de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), utilizando una metodología de integración donde aplicamos la guía suministrada por el MAP para realizar dicho diagnóstico.

Esta guía nos permite el análisis de la organización en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de la Evaluación, lo cual nos ayudó a identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de nuestra institución, así como resaltar las buenas prácticas que están siendo aplicadas.

Además, fruto de la autoevaluación se ha realizado el diseño e implementación de un plan de acción de mejora, que nos permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de nuestros procesos, lo cual dará como resultado un aumento de la calidad en el servicio brindado.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

Administrar la información y gestionar los recursos financieros del SDSS, de forma oportuna, eficiente y transparente.

#### I.1.2 VISIÓN

Ser una entidad moderna, vanguardista y accesible, con un modelo de autogestión seguro e innovador, y altos estándares de excelencia institucional, reconocida por el manejo transparente de sus operaciones y sus recursos.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

##### Transparencia

- Procuramos y mantenemos un adecuado nivel de visibilidad y accesibilidad de la información.
- Buscamos continuamente la claridad de nuestros procedimientos y actuaciones.

##### Compromiso Social

- Contribuimos al bienestar y mejora de la calidad de vida de la población Dominicana.
- Trabajamos con miras de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Proveemos un ambiente de trabajo digno e inclusivo para nuestros colaboradores.

## **Servicio**

- Estamos comprometidos con la búsqueda de soluciones oportunas, claras y eficaces, con una eficiente gestión organizacional y tecnológica.
- Ofrecemos una experiencia con calidez y empatía en todos nuestros servicios.

## **Innovación**

- Establecemos y desarrollamos un Modelo Organizacional Innovador.
- Desarrollamos soluciones de vanguardia en base a las necesidades de nuestros clientes.
- Somos creativos, ágiles y flexibles para transformar proactivamente nuestros procesos.

## **Calidad**

- Cumplimos fielmente las normativas y los controles internos de forma oportuna.
- Damos lo mejor de nosotros para trabajar con excelencia y compromiso.

### **1.1.4 FILOSOFÍA**

Servir con excelencia y transparencia, siendo modelo en la gestión de la información y los recursos financieros del SDSS, dando fiel cumplimiento a las normativas vigentes, actuando con altos estándares de ética, calidad e innovación.

### **1.1.5 PROPUESTA DE VALOR EXTERNA**

La TSS está comprometida con un manejo totalmente transparente de los recursos, con un servicio ajustado a las necesidades de sus usuarios, garantizando una plataforma accesible, con los debidos niveles de seguridad e integridad de la información.

### **1.1.6 PROPUESTA DE VALOR INTERNA**

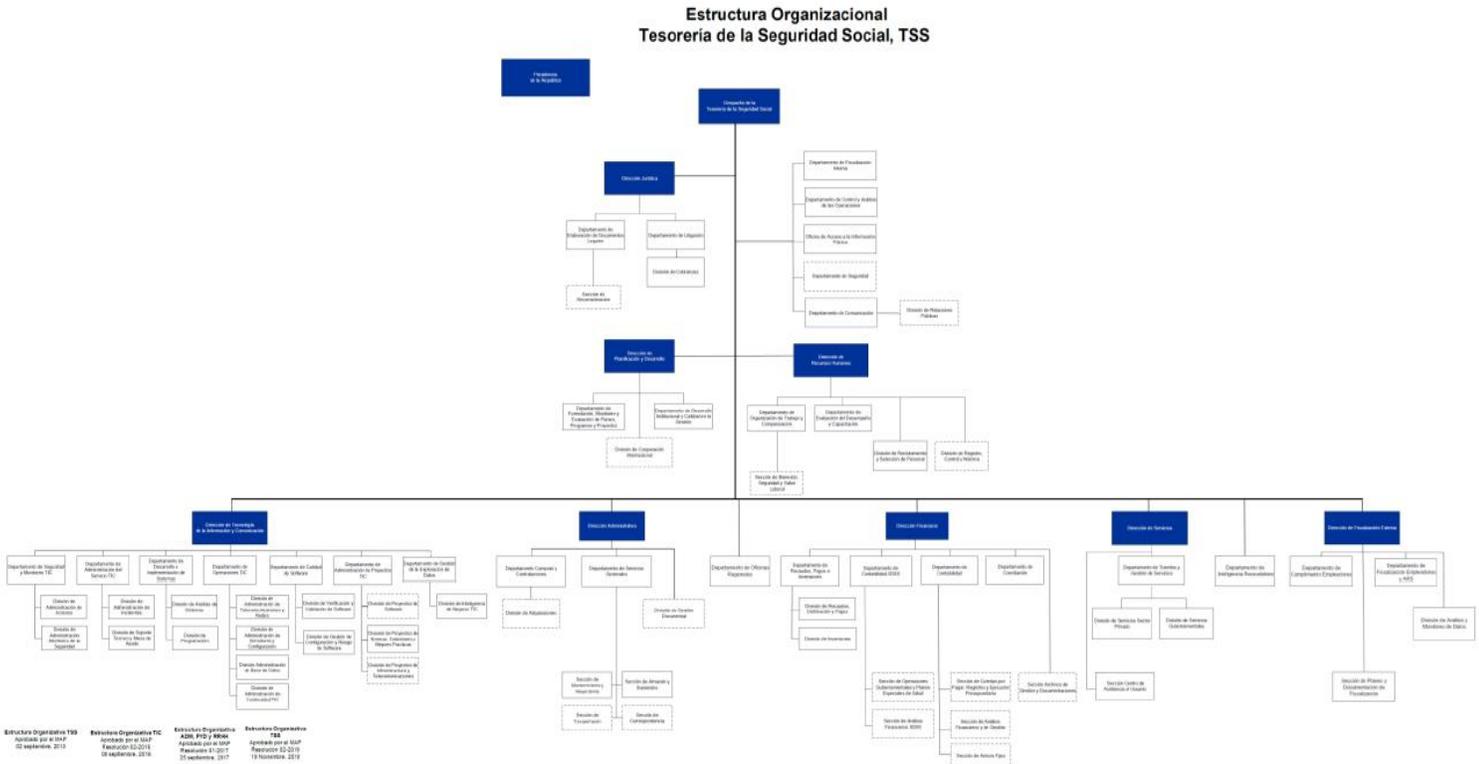
La TSS está comprometida con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores, procurando el balance vida-trabajo, con un esquema competitivo de compensación y beneficios, en un ambiente de estabilidad laboral, desarrollo y crecimiento.

### **1.1.7 BASE LEGAL**

La TSS es la institución responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), y la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso, con eficiencia y transparencia.

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es una entidad autónoma y descentralizada del Estado, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica, según establece el Art. 28 de la ley 87-01 modificado mediante el artículo 3 de la Ley 13-20.

## 1.1.8 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## 1.1.9 SERVICIOS

1. Registros de Empleadores
2. Certificaciones de Balance al Día
3. Certificaciones de Aporte Empleado por Empleador
4. Certificaciones de Histórico de Aportes
5. Registro Sin Nómina

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Con el fin de operativizar los esfuerzos y concentrarlos hacia aquellos elementos claves que conducen al logro de la visión, la END define cuatro (4) ejes centrales claves, a saber:

### Primer Eje

- Procura un Estado Social Democrático de Derecho. “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.”

### Segundo Eje

- Procura una Sociedad con igualdad de derechos y oportunidades. “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.”

### Tercer Eje

- Procura una Economía sostenible, integradora y competitiva. “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”

### Cuarto Eje

- Procura una Sociedad de Producción y Consumo ambientalmente sostenibles, que se adapta al cambio climático. “Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.”

En este contexto, las acciones contempladas en el PEI de la TSS están relacionadas, evidentemente y de forma primaria, con el segundo eje estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030:

Artículo 8. Segundo Eje, que procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades. - “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la

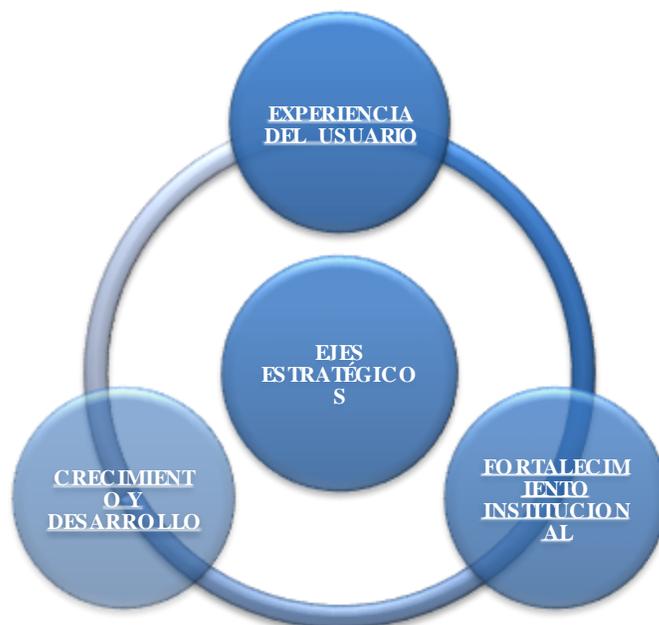
De manera particular, se destacan los elementos asociados al Objetivo 2.2: Salud y seguridad social integral.

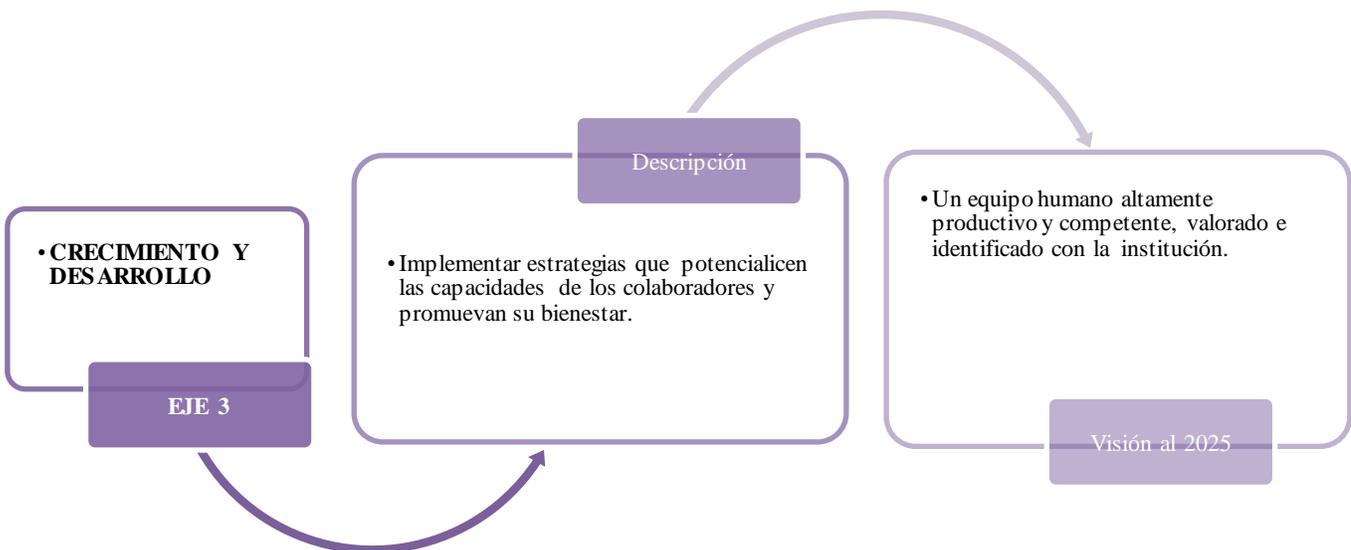
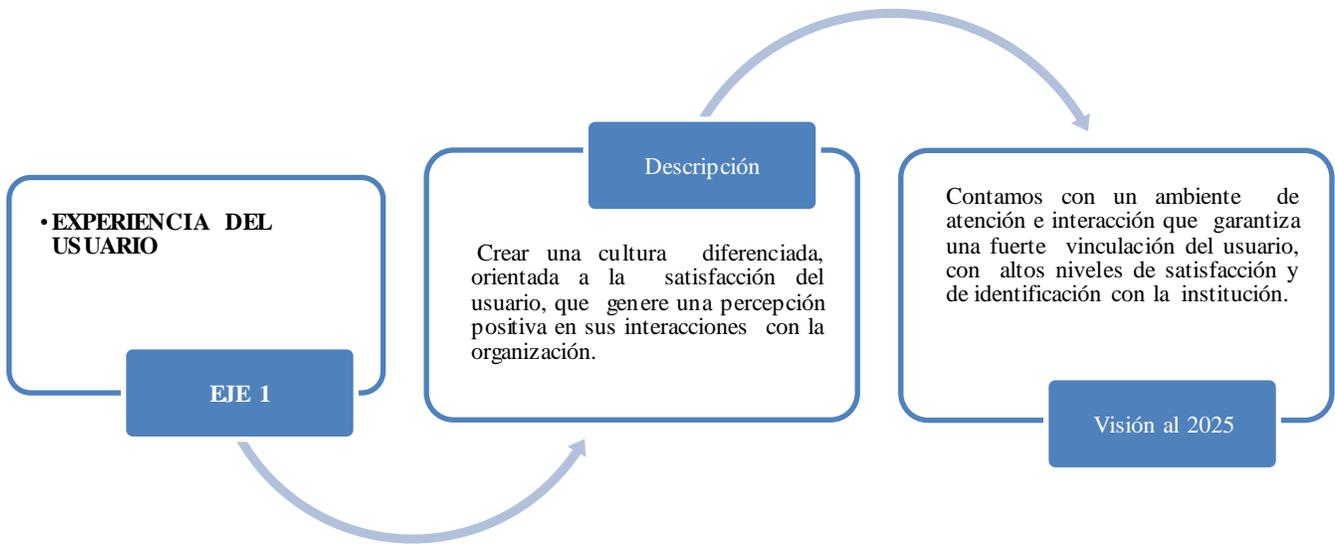
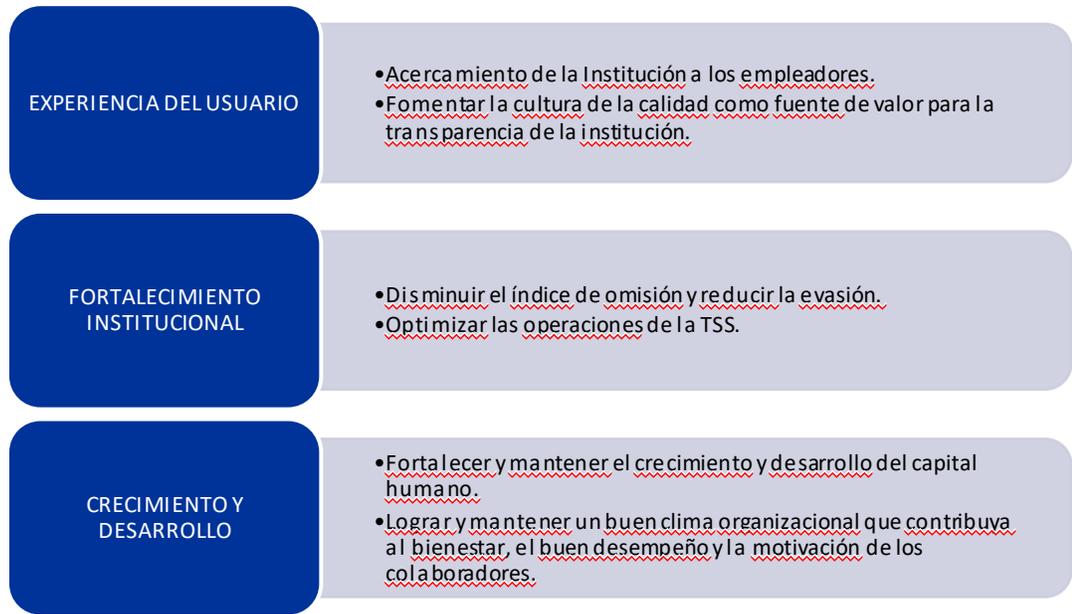
En este tenor, se identifican los ejes estratégicos, esos grandes temas estratégicos, hacia donde la TSS focalizará sus acciones en el ámbito del plan y para el período establecido. Cada uno de estos ejes deriva en lineamientos estratégicos, los cuales han de materializarse mediante el trabajo sobre los objetivos estratégicos claros.

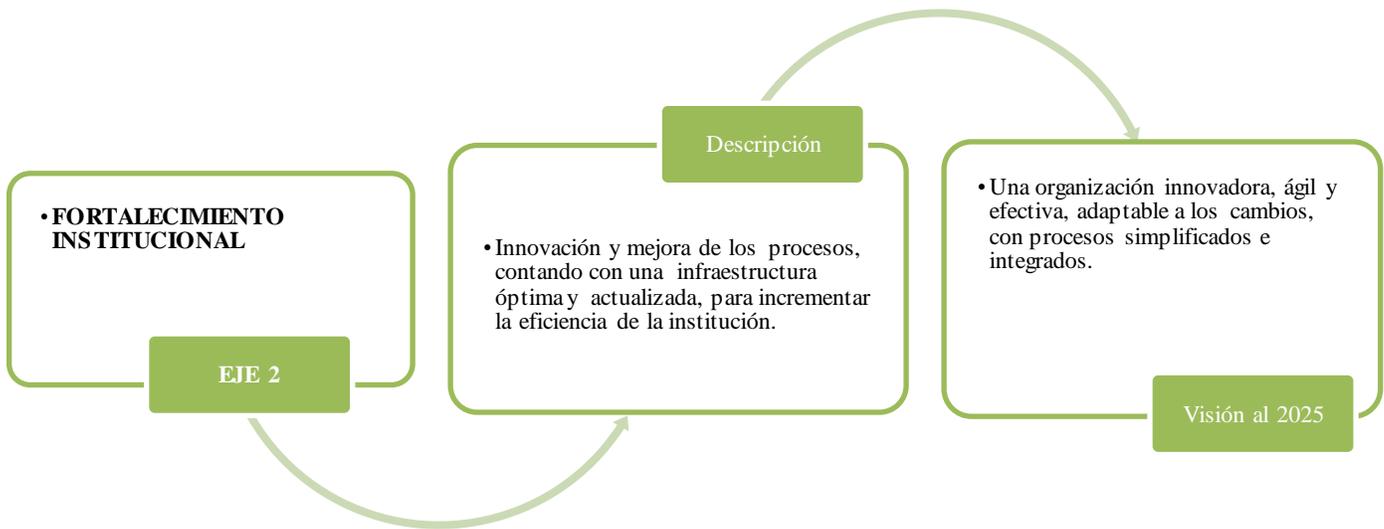
Para cada eje se ha identificado y documentado su alineamiento con la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo (END) así como con el PEI del SDSS.

Cada objetivo, a su vez, contará con una persona responsable de su desarrollo y logro, así como con un indicador o evidencia de logro, en otras palabras, la meta que dicho objetivo debe conseguir para considerarlo como realizado con éxito.

A continuación, presentamos los detalles y el esquema correspondiente a la jerarquía de acciones, de manera esquemática y estructurada.







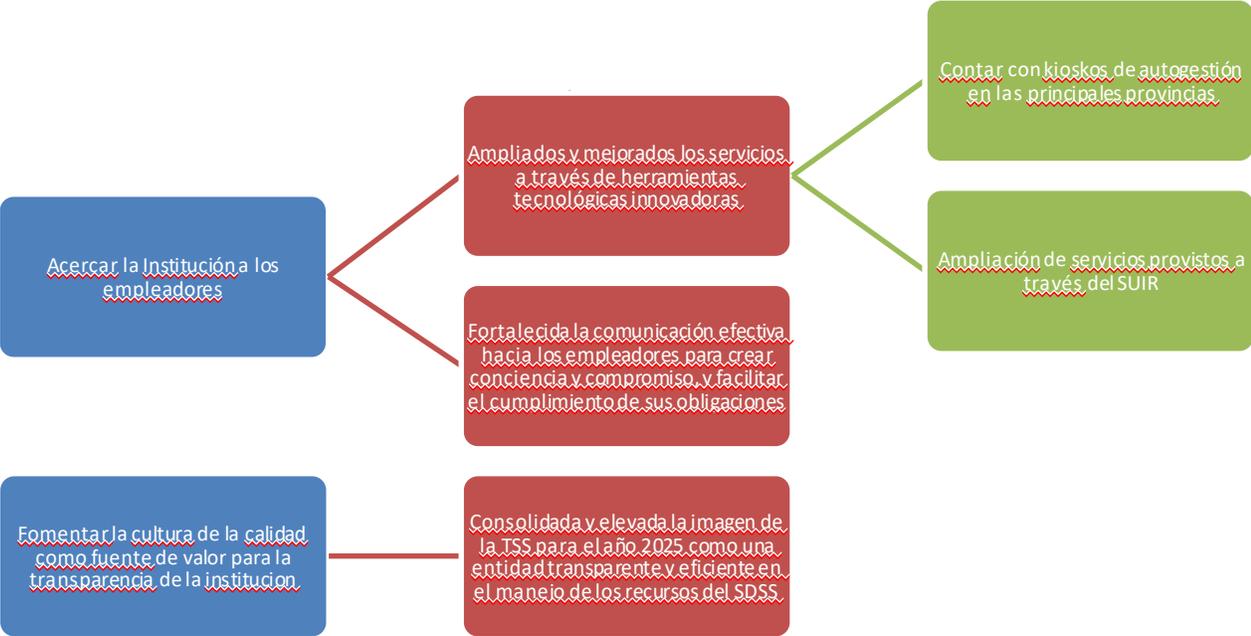
## ALINEAMIENTO DEL PLAN

EIE	DESCRIPCIÓN	VISIÓN 2025	ALINEAMIENTO CON LA END	ALINEAMIENTO CON PEI SDSS
EXPERIENCIA DEL USUARIO	Crear una cultura diferenciada, orientada a la satisfacción del usuario, que genere una percepción positiva en sus interacciones con la institución.	Contamos con un ambiente de atención e interacción que garantiza una fuerte vinculación del usuario, con altos niveles de satisfacción y de identificación con la institución.	Eje 1 Objetivo 1.3.1.2 Desarrollar y consolidar mecanismos de participación y veeduría social, sustentados en el acceso a la información pública, rendición de cuentas, evaluación y control de calidad de las políticas y servicios públicos.	Eje 1: Universalización de la cobertura y mejoramiento de la calidad, acceso y oportunidad del servicio. Objetivo 1.2. Mejorar la calidad, acceso y oportunidad del servicio
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Innovación y mejora de los procesos, contando con una infraestructura óptima y actualizada, para incrementar la eficiencia de la institución.	Una organización innovadora, ágil y efectiva, adaptable a los cambios, con procesos simplificados e integrados.	Eje 1, Objetivo 1.1.1.4 Promover la gestión integrada de procesos institucionales, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática. Eje 2, Objetivo 2.2.2.1 Fortalecer los mecanismos de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para lograr el aseguramiento universal.	Eje 5, Objetivo 5.1. Impulsar la implementación de las estrategias de Gobierno Electrónico, República Digital y la Estrategia de Simplificación de Trámites. 5.1.2. Rediseñar y digitalizar los procesos para mejorar la efectividad y agilidad
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Implementar estrategias que potencialicen las capacidades de los colaboradores y promuevan su bienestar.	Un equipo humano altamente productivo y competente, valorado e identificado con la institución.	Eje 2, Objetivo 2.3.2 Elevar el capital humano y social y las oportunidades económicas para la población en condiciones de pobreza, a fin de elevar su empleabilidad, capacidad de generación de ingresos y mejoría de las condiciones de vida.	Eje 6, Desarrollo, gobernanza y gestión de conocimiento institucional. 6.1.2. Desarrollar y fortalecer las capacidades técnicas y gerenciales en los diferentes niveles del sistema

# EJE 1: EXPERIENCIA DEL USUARIO

## Objetivos Estratégicos

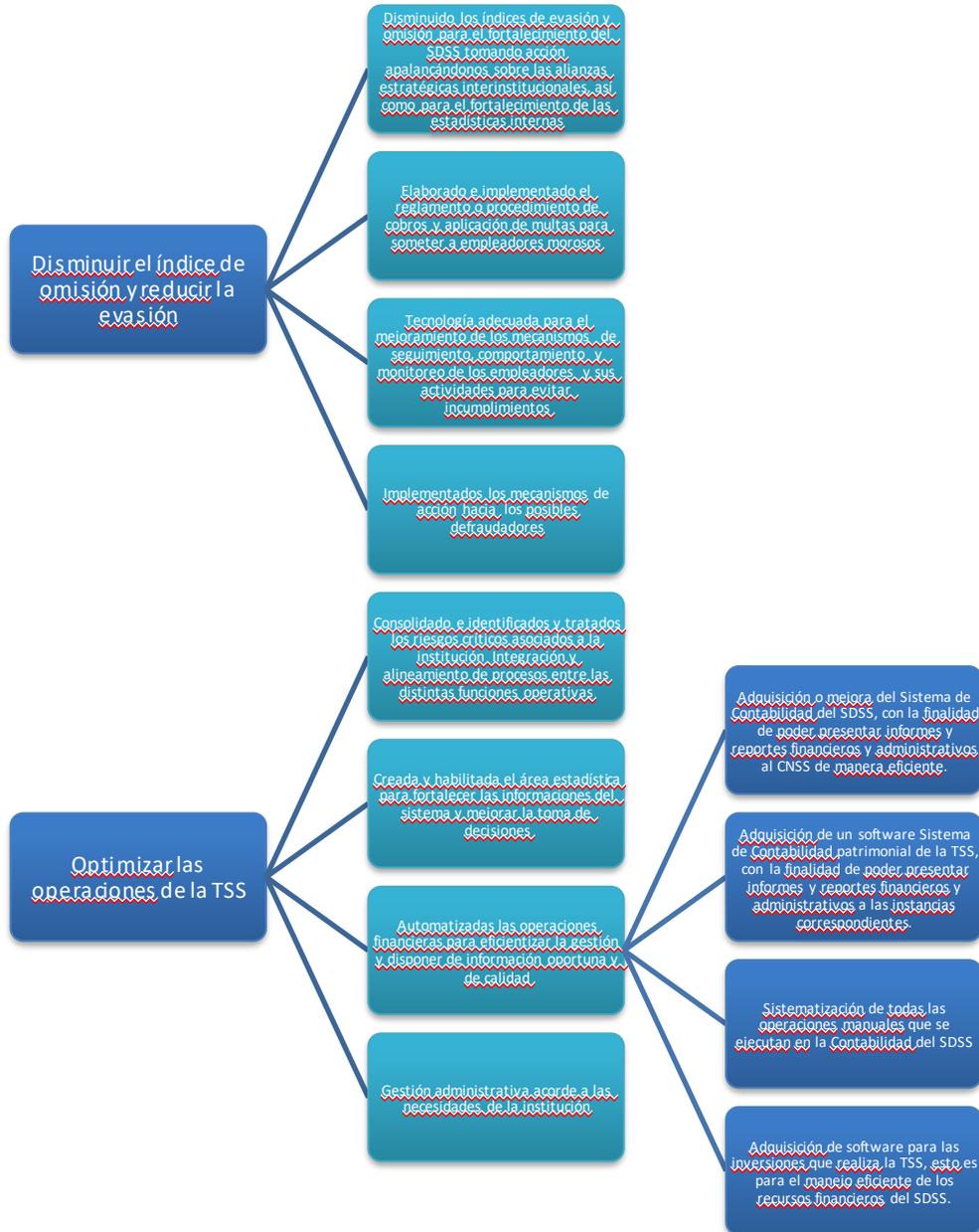
## Resultados Estratégicos



# EJE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

## Objetivos Estratégicos

## Resultados Estratégicos



# EJE 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO

---

## Objetivos Estratégicos

Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano.

Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores.

## Resultados Estratégicos

Alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de entrenamiento para la acción social y capacitación de los colaboradores.

Fortalecida y consolidada la marca TSS a lo interno mediante un sistema de comunicación interna integral para disponer de informaciones oportunas hacia los colaboradores.

Contar con facilidades y ambiente de trabajo confortables y accesibles.

Eje I: EXPERIENCIA DEL USUARIO

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		I.1 Acercar la institución hacia los empleadores								
I.1.1	Ampliados y mejorados los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras para garantizar el acceso y disponibilidad de la información hacia los empleadores	Automatizar el 100% de la matriz de servicios	100%	Software implementado	-	25%	50%	100%	Dirección de Servicios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
		Cobertura de Presencia (% de Provincias)	93.7%	Quioscos implementados	19%	37.5%	75%	93.7%	Dirección de Servicios	Dirección Administrativa
I.1.2	Fortalecida la comunicación efectiva hacia los empleadores para crear conciencia y compromiso, y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones	Sistema integral de comunicación hacia el empleador implementado	100%	Manual comunicación	-	100%	-	-	Dirección de Servicios	
		Índice de Satisfacción del Usuario	97%	Encuesta	94.5%	95%	96%	97%	Dirección de Servicios	Dirección de Planificación y Desarrollo

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		I.2 Fomentar la cultura de calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución								
I.2.1	Consolidada y elevada la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente en el manejo de los recursos del SDSS	Alcanzar el 98% de valoración integral en transparencia y eficiencia	98%	Reporte Indicadores de Transparencia Gubernamental	95%	96%	97%	98%	Dirección de Planificación y Desarrollo	Comité Ejecutivo, Departamento de Comunicaciones, Departamento de Acceso a la Información
		Índice Reputacional	92%	Encuesta	80%	82%	88%	92%	Dirección de Planificación y Desarrollo	Comité Ejecutivo, Departamento de Comunicaciones

Eje 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsables	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		2.1 Disminuir el índice de omisión y reducir la evasión								
2.1.1	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS tomando acción apalancándonos sobre las alianzas estratégicas interinstitucionales, así como para el fortalecimiento de las estadísticas internas	Índice de la Evasión / Omisión	32%	Reportes	-	40%	35%	32%	Dirección de Fiscalización Externa	
		Cantidad de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos	3,790	Auditorías	2,544	3,614	3,700	3,790	Dirección de Fiscalización Externa	

Eje 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsables	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
2.1.2	Elaborado e implementado el reglamento o procedimiento de cobros y aplicación de multas para someter a empleadores morosos	Reglamento de cobro y aplicación de multas elaborado y puesto en ejecución de manera eficaz	100%	Publicación Reglamento	100%				Dirección Jurídica	
		% NP Pagadas de Forma Oportuna	85%	Reportes	75%	80%	82.5%	85%	Dirección Jurídica	
		Índice de Morosidad	15%	Reportes	24%	21%	18%	15%	Dirección Jurídica	
2.1.3	Tecnología adecuada para el mejoramiento de los mecanismos de seguimiento, comportamiento y monitoreo de los empleadores y sus actividades para evitar incumplimientos	Número de informes de comportamiento y monitoreo de los empleadores elaborado		Informes de monitoreo y evaluación elaborado					Dirección de Fiscalización Externa	
2.1.4	Implementar mecanismos de acción hacia los posibles defraudadores	% de casos de defraudación detectados que están en proceso judicial							Dirección de Fiscalización Externa	

Eje 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsables	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		2.2 Optimizar las operaciones de la TSS								
2.2.1	Consolidados, identificados y tratados los riesgos críticos asociados a la institución para la minimizar el impacto	Manuales de gestión integrales de las distintas áreas operativas implementados en un 100%	100%	Matriz Riesgos	100%				Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
		Índice de Riesgo Consolidado	17%	Reportes	25%	22%	19%	17%		
2.2.2	Creada y habilitada el área estadística para fortalecer las informaciones del sistema.	Departamento creado, habilitado y entregado a su responsable para su desarrollo	Departamento implementado	Area Creada					Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
2.2.3	Incrementada la difusión de datos y la producción de análisis estadístico respecto al SDSS y el mercado laboral	Cantidad de documentos publicados	8		2	2	2	2	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	

Eje 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsables	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
2.2.4	Incrementada la disponibilidad de datos respecto al primer empleo para elevar la toma de decisiones de los involucrados	Cantidad de documentos publicados	8		2	2	2	2	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
2.2.5	Automatizadas las operaciones financieras para la gestión	Automatizar el 90% de las operaciones financieras	90%	Procesos automatizados					Dirección Financiera	
		% Presupuesto de la TSS Destinado a Inversiones	15%		5%	12%	15%	15%	Dirección Financiera	
2.2.6	Gestión administrativa acorde a las necesidades de la institución	Sistemas propios de gestión para el funcionamiento oportuno y eficiente de área administrativa	100%			100%			Dirección Administrativa	
2.2.7		Cobertura de Presencia (% de Provincias)	93.7%		19%	37.5%	75%	93.7%	Dirección Administrativa	

Eje 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		3.1 Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano								
3.1.1	Alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de entrenamiento para la acción social y capacitación de los colaboradores	Alianzas realizadas (con instituciones reconocidas de educación superior)	6	Firma acuerdos	1	1	2	2	Dirección de Recursos Humanos	
Objetivo Estratégico		3.2 Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores								
3.2.1	Fortalecida y consolidada la marca TSS a lo interno mediante un sistema de comunicación interna integral para disponer de informaciones oportunas hacia los colaboradores	Índice de Clima Organizacional	89%	Encuesta	85%	86.5%	88%	89%	Dirección de Recursos Humanos	
		Manual de marca TSS elaborado e implementado	100%	Manual implementado					Departamento de Comunicaciones	
		Sistema de comunicación interna integral desarrollado e implementado	100%	Sistema de comunicación implementado					Departamento de Comunicaciones	Dirección de Recursos Humanos

Eje 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		3.2 Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores								
3.2.2	Readecuada y mejorada las facilidades y ambientes de trabajo confortables y accesibles para elevar la salud de nuestros colaboradores	Instalaciones adecuadas, adaptadas a las normas y estándares de higiene y salud ocupacional del MAP (SISTAP)	Area implementada	SISTAP implementado		100%			Dirección Administrativa	

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

La Tesorería de la Seguridad Social evidencia múltiples fortalezas en el autodiagnóstico CAF, que inician con el liderazgo que exhibe la institución que ha logrado a través del tiempo Administrar de forma transparente, eficiente y ágil el recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del SDSS. Este liderazgo ha marcado una senda de cumplimiento de todas las normas que nos rigen, lo cual impacta grandemente a la población dominicana en general y aporta con el crecimiento sostenido de la economía dominicana.

La innovación es parte de la cultura de la institución que tiene como responsabilidad la administración del sistema único de información que se maneja a través de una plataforma tecnológica de última generación de la mano de procesos en continua mejora apegados a distintas normas internacionales.

Nuestra fortaleza bandera junto al liderazgo es nuestro capital humano. Profesionales seleccionados de la sociedad dominicana con los mayores estándares, transparentes, competentes y con valores éticos en cada paso dado tanto dentro como fuera de la institución.

Un plan estratégico realizado con Metas claras, objetivos planteados sobre un análisis detallado de nuestro entorno externo e interno, con una visión a corto, mediano y largo plazo, con enfoques a la continuidad en cualquier escenario, cumplimiento del orden jurídico y seguridad de la información de la cual somos garantes.

### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

Todas nuestras áreas están encaminadas a una mejora continua, dando prioridad en el 2022-2023 a seguir fortaleciendo el liderazgo para seguir gestionando la organización con el mejor rendimiento y seguir estableciendo relaciones eficaces con todos los grupos de interés de la institución.

Seguiremos priorizando la innovación y el cambio en todas las áreas a través de mayor uso de herramientas de administración electrónicas para con ello aumentar la eficacia en la prestación de los servicios, la transparencia y la interacción entre la institución y los ciudadanos/empleadores.

La gestión de recursos humanos continuara siendo una prioridad, junto con la medición de la percepción de todas nuestras partes interesadas, ya que estos son los que impulsan de manera directa la mejora a todos los niveles en la institución.

## **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.1.1 LIDERAZGO**

En el criterio de liderazgo la institución fortalecerá el liderazgo enfocándonos en motivar, fomentar y potencializar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

La institución continuará promoviendo el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.

### **2.1.3 PERSONAS**

Con relación a este criterio se fortalecerá la 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, a través de la implantación de un programa de estudios de posgrados que permitirá elevar las competencias de nuestros colaboradores.

También a los fines de involucrar y empoderar a nuestros colaboradores, pautando su bienestar se implementará un programa de integración enfocado a seguir fortaleciendo el buen ambiente laboral que se respira en toda la institución.

### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

La institución continuará estableciendo alianzas estratégicas para seguir fortaleciendo la misión y visión de la institución.

### **2.1.5 PROCESOS**

La institución cada año busca nuevas formas de innovar para ofrecer productos y prestar servicios orientada a nuestras partes interesadas. Bajo el eje de fortalecimiento institucional establecido en el plan estratégico estaremos implementando cuatro (4) software: 1. Automatización de la gestión de cobranzas de deudas a empleadores morosos, 2. Enfocado a la gestión de compras, almacén, mensajería tracking y servicios generales y 3. Implementación de software para la gestión de los servicios basado en la experiencia del cliente para manejo de llamadas y atención presencial.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El diagnóstico CAF para la TSS sirvió como base para la implantación de lo que es hoy nuestro sistema de Gestión de Calidad que este certificado con la Norma ISO 9001:2015 y cada año nos permite identificar debilidades que son subsanadas, lo cual nos permite una mejora continua. También nos sirve de insumo en la planificación estratégica y en la satisfacción de nuestras partes interesadas. A través del autodiagnóstico aprendemos año tras a año a gestionar de forma más eficiente todos los procesos de la institución.

Este año las fortalezas identificadas a través de la autoevaluación CAF nos permitió tener la confianza necesaria para postularnos al premio Iberoamericano a la calidad, recibiendo en el mes de julio a los evaluadores del premio en nuestra institución, lo cual ya nos hace ganadores y nos permitirá seguir avanzando en nuestro camino a la excelencia.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	140	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	140	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	100	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	120	120
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	120	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	100	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	100	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	100	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	100	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>

### 5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.