

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Gabinete de Política Social

FECHA:

Junio 2024

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Gabinete de Política Social mantiene vigente el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Durante la formulación del plan, se evidenció una metodología participativa e integradora que alineó tanto el marco regulatorio y legal, como la misión y valores de la institución. Este ejercicio estuvo liderado por la Dirección General, los encargados y encargadas, técnicos departamentales, encargados y encargadas regionales. Además, contó con representantes claves de los grupos de interés: Gabinete Social, ministerios, institutos descentralizados, direcciones que ejecutan políticas de protección social, instituciones del registro civil, sector salud, educación, seguridad social, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones privadas y la ciudadanía. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.- Procedimiento para la gestión de la planificación estratégica.- Procedimiento para la gestión de las partes interesadas	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Gabinete de Política Social partiendo del marco institucional y la misión para el desarrollo de las familias en situación de pobreza en la Republica Dominicana ha definido un marco de valores que 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquema de la misión, visión y valores. • En la contra portada del carné institucional. • Fondo de pantalla de las PC de los colaboradores. • Intranet. • Código de Conducta. • Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, fotos, relación de participantes. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p> <p>Evidencias: PEI Institucional</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del POA con los colaboradores. • En la contra portada del carné institucional. • Fondo de pantalla de las PCs de los colaboradores. • Taller de inducción. • Intranet. • Correos electrónicos. • Listado de asistencia de los participantes en capacitación. • Portal Web Institucional 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		

	<p>La institución identificó la misión, visión y valores y al identificar adecuó los cambios políticos generados en el proceso cambio de gestión gubernamental que</p>
--	--

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 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.

Evidencias:

- Cambio de imagen y contenido de la misión, visión y valores.

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.

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.

Evidencias:

- Plan de capacitación.
- Fotos de capacitaciones sobre resolución de conflictos.
- Código de conducta.
- Relación de asistencia sobre capacitación.
- Levantamiento de casos.
- Levantamiento de casos disciplinario

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 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.

Evidencias:

- Matriz de los casos disciplinarios.
- Fotos de la juramentación del comité de ética institucional.
- Relación de asistencia de los miembros del comité.
- Convocatoria a las reuniones de los miembros del comité.
- Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, fotos, relación de participantes.
- Código de conducta.

<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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a la formación en Liderazgo. • Fotos de la formación en Liderazgo. • Relación de asistencia de los participantes en la formación en Liderazgo. • Diplomado en Liderazgo. • Comunidades integradoras para gestionar un buen liderazgo. • Correos. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa. • Manual de Cargos. • Manual de Funciones. • Mapa de Procesos 	
<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>Se puede certificar la medición del desempeño institucional, mediante la gestión de la planificación institucional, llevando los resultados de los objetivos y metas estratégicas, desplegadas en los planes operativos anuales. También, se miden los indicadores de desempeño de los colaboradores y colaboradoras, así como el desempeño del sistema de gestión de calidad, a través del seguimiento a los indicadores de procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. - Plan operativo 2022. - Plan operativo 2023 - Evaluación de desempeño. 	

<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"> • Informe de avance trimestral de la ejecución del POA • Auditoría de procesos • Revisión por la Dirección 	
<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 Republica 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 muestra la gestión efectiva de sus sistemas de información, tanto externa como interna. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la información suministrada a la ciudadanía, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). - El módulo de gestión documental del sistema de calidad que integra las políticas, procedimientos, guías, manuales, registros y formularios para el uso de todo el personal. (INTRANET). 	

	<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>La gestión de los riesgos institucionales está definida en el manual de riesgos y oportunidades de los procesos. y trimestral se realiza un seguimiento a los riesgos identificados, se realiza una reunión con el comité para identificar la causa raíz.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz POA. • Matriz NOBACI. • Matriz de Riesgos. • Manual de Riesgos. • Minuta de revisión por la Dirección. • Mapa de procesos. • Portal Web Institucional • Portal de Transparencia • Portal de INTRANET 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>finalidad de determinar las áreas de mejoras con las que cuenta la organización y que otorga el reconocimiento de prácticas promisorias 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres y cursos Formación de Auditor Líder bajo ISO. • Taller de actualización de la Norma ISO 9001:2015. • Curso Taller Gestión de la Mejora. • Indicadores de procesos. • Informes de Auditoria Externa e interna. • Certificados de Certificación del Sistema, • Autodiagnóstico del CAF 2022, 2023, 2024 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La organización dentro de su estrategia institucional de comunicación y enfocada al logro de los objetivos, 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.</p> <p>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</p>	

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.

De igual manera para mantener a la ciudadanía informados de la ejecución operativa y de sus actividades el Gabinete ha desarrollado un programa radial. El Gabinete Comunica.

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 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outlook. • Comunicando. • Intranet. • Buzón de quejas y sugerencias. • Portal institucional. • Portal de transparencia. • Cabina de Radial 	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Seguimiento del POA • Plan de capacitación, con las intervenciones grupales, fotos de actividad de integración para el trabajo en equipo. • Cursos de trabajo en equipo y comunicación efectiva. • Cursos de Gestión de proyectos 	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La comunicación masiva para el personal se realiza mediante la divulgación de correos electrónicos informativos, murales, boletines, intranet, portal web, cápsula informativa, pantallas de televisión. Para la comunicación externa, los canales de difusión son a través de las notas de prensa, manejo de las redes sociales, boletines, portal web, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos informativos. - Portal web- sección de noticias, notas de prensa. - Publicaciones en las redes sociales. - Certificaciones de publicaciones. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso institucional con las mejores prácticas, al mantener las certificaciones del sistema integrado de gestión (ISO 9001) que fortalece los procesos con el enfoque en la mejora continua. Desde el 2015, la institución está certificada con la norma ISO. En abril de 2023, se realizó la última auditoría de seguimiento, certificando la conformidad del sistema. Se evidencia la sistematicidad de mejoras, en el cumplimiento de los modelos CAF, ISO, NOBACI. Así como también, la ejecución del plan de acción del estudio del clima y cultura organizacional, que recoge la percepción e informaciones claves del personal y que facilita la toma de decisiones más focalizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de auditoría externa, 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mejora de auditoría externa, 2023 - Plan de mejoras derivados del CAF, 2022. 2023 - Plan de mejoras de NOBACI, 2022. - Plan de mejoras de la auditoría interna, septiembre, 2023. - Informe diagnóstico de la aplicación de la encuesta de clima, 2022. 	
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>La Institución comunica las iniciativas de cambios a los empleados y grupos de interés previo a su implementación</p> <p>.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en Redes Sociales de la mejora de los servicios, • Publicación en la página web y en las redes sociales <p>Listado de asistencia de reuniones con los colaboradores para conocer los avances realizados en la automatización de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de la puesta en marcha de aplicaciones online para servicios internos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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,	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	

<p>respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>proyectos, en el desarrollo de estrategias 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta. • Cuadro de valores institucionales, Misión y Visión • Fotos y listados de participantes en Talleres de Liderazgo. • Talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario 	
<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>	

	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta. • Comunicándonos que evidencian el interés de la institución referente al tema. • Norma de equidad e igualdad de género. 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas. • Listado de asistencia a reuniones. • Correos Outlook. • INTRANET. • Correos de comunicándonos. • Minutas de las Reuniones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de socialización y levantamiento de necesidades de la institución, Socialización del POA. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones de la máxima autoridad. • Reconocimientos al desempeño y logro de los objetivos. • Plan de Capacitaciones. • Listados de asistencia a Capacitaciones. • Fotos de reuniones de equipo con directivos. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>		

Desde el Coordinador General, los directores de áreas empoderan a sus colaboradores en la realización de los informes de ejecución y de rendición de cuentas de sus respectivas áreas, potenciando en ellos, además, la responsabilidad compartida y el trabajo en equipo. Además, la institución cuenta con una matriz de sucesión la cual le otorga la autoridad en caso de alguna ausencia para la toma de decisiones o ejecución de tareas.

Evidencia:

- Matriz de sucesión

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).	
---	--

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.

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.

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.

Evidencias:

- Fotos de reuniones.
- Solicitudes de cursos.
- Solicitudes de permisos Copias de certificados, procedimiento.
- Plan de capacitaciones.
- Detección de necesidades de capacitación

(DNA).

<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de personal reconocido. • Certificados. • Fotos de actividad de reconocimiento 	
---	---	--

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<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 institución 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Partes interesadas • Matriz de partes interesadas <p>Informes de encuestas</p>	
<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</p>	

	<p>financiados por organismos multilaterales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Aprobaciones de proyectos BID, Expertise francés 	
<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 el Departamento 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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los proyectos y/o propuestas. • Proyectos y/o propuestas de políticas públicas. • Informes de panorama de la política social. • Fotos de reuniones. <p>Relación de asistencia a reuniones</p>	
<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 Dpto. de Políticas Públicas 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Políticas Públicas. • Minutas de reunión. • Fotos. • Focus group. • Matriz de políticas sociales. • Fotos. 	
<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>El Gabinete de Política Social 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>En tal sentido ha desarrollado alianzas con diferentes grupos de interés para eficientizarla gestión y los resultados de sus proyectos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matiz de convenios y informes de ejecución de convenios. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Gabinete de Política Social 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. Entre las acciones destacadas están: la realización de una pasantía profesional, paneles de discusión sobre desarrollados desde nuestro observatorio de políticas públicas que buscan crear vínculos que permitan el desarrollo de estrategias para mitigar las necesidades más presentes de las sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultivo de la Sociedad Civil. • Fotos de paneles del Observatorio. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y</p>	<p>La institución promueve su quehacer institucional y los servicios que ofrece en las</p>	

desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>redes sociales, página web y prensa y programa radial “El Gabinete Comunica”. Cuenta con su catálogo de servicios ofrecidos desde la ventanilla única de los puntos solidarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web. Punto Solidario • Programa de Radio e “El Gabinete Comunica” • Instagram • Facebook • Twitter
---	---

--	--

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:		
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>El Gabinete de Política Social define un análisis de contexto PESTEL donde aborda las principales características del entorno, interno cómo externo, cuáles serian las variables, indicadores, las estrategias y/o posturas y su nivel de prioridad anualmente. Este se actualiza anualmente. Con el objetivo de tomar en consideración para la formulación del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de contexto PESTEL 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>El Gabinete de Política Social en cumplimiento de lo establecido en las políticas de Planificación y Desarrollo se identifican las partes interesadas, por su nivel de impacto e influencia, así como sus necesidades pertinentes y requisitos, esto se toma en consideración para el análisis de contexto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Planificación y Desarrollo • Matriz de Interesados 2022 • Matriz de Interesados 2023 <p>PR-PyD-06 V03 Identificación Evaluación y Seguimiento de Partes Interesadas</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>El Gabinete de Política Social, encabezó la elaboración de la propuesta de reforma del sector social acorde a lo establecido en el decreto 331-20</p> <p>Evidencias:</p> <p>Documentos de reuniones mesa de trabajo con autoridades</p> <p>Comunicación PEI 2020</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>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</p>	

organización, dentro de estos se presta especial atención al factor económico y político.

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>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El Gabinete de Política Social ejecuta programas priorizados en el Plan Nacional Plurianual del Sector público, contribuyendo al logro de políticas públicas que se traducen en impacto en la ciudadanía.</p> <p>Estos objetivos estratégicos son traducidos en productos terminales que se ejecutan 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Estratégico • PNPS vinculante a GPS • Alineación POA 	
<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</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres para la planificación basada en resultados con instituciones adscritas. • Informes de seguimiento POA • Minuta de reuniones • Correos de convocatoria a reunión para elaboración de planificación estratégica y operativa. • Relación de asistencia a reuniones. • Fotos de reuniones. 	
<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</p>	

	<p>tanto con los ciudadanos como con la comunidad en su conjunto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de responsabilidad social • POA RRHH con actividad de Responsabilidad Social. • Fotos de actividades de responsabilidad social. • Conferencias y charlas medio ambiente. • Jornada de mamografía. 	
<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 operativa, el plan de compras, como el presupuesto están alineados entre sí.</p> <p>Así mismo, con la finalidad de aumentar el enfoque sobre la gestión adecuada de los recursos, el GPS ha iniciado el proceso de presupuesto por resultado (Presupuesto por Programa Orientado a Productos y Servicios), transparentando la producción física-financiera institucional. Pasando de tener 1 producto en el año 2022 a tener 5 en el 2023 y 9 en el 2024. La institución ha adquirido un nuevo sistema de planificación que permite vincular a las actividades del POA, los insumos requeridos con el código de compras y la cuenta presupuestaria correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de alineación POA-PACC- • POA 2024 • PACC 2024 • Presupuesto 2024 • Sistema de Planificación. • Programación anual físico-financiero. • Informes físico-financiero 2023-2024 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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, el Plan Plurianual del Sector público 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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • Marco Estratégico • Vinculación PNPSP. • Socializaciones y convocatorias para realización de POA. 	

<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 productos, indicadores, metas y actividades institucionales, estableciendo responsabilidad y recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>Trimestralmente se elaboran informes de seguimiento a la ejecución del Plan Operativo 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Reportes de ejecución POA. • Informe de seguimiento trimestral. • Correos. • Relación de asistencia. • Fotos. 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Pantallas del Sistema informático de planificación. • Correos. • Informes de seguimiento socializados. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El Gabinete de Política Social alineado a su direccionamiento estratégico formula un plan operativo anual integrando a cada unidad organizativa, donde se definen productos, indicadores metas y actividades institucionales.</p> <p>En ese sentido, se distribuyen las metas mensuales para un monitoreo preventivo y se evalúa 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 estos en el tiempo determinado, cuando sea el caso.</p> <p>Es por ello por lo que la institución cuenta con un procedimiento de seguimiento a los planes operativos anuales (IT-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</p>	

	<p>conjunto con los POA son presentados al cierre de cada año, mostrando mediciones de rendimiento y logros planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-PyD-01- Seguimiento Al Poa Y • Reporte De Avances • Informes de seguimiento POA • Reportes de seguimiento de la implementación de la EDI 	
--	--	--

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
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Dirección 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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Interoperabilidad 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME) • BI OPI424 • BI PSWeb • Sistema Punto Solidario 	
<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.</p> <p>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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio de aprendizaje. • Capacitación de los Directores en Liderazgo sin fronteras. • Metodología de gestión del cambio. • Informe de Proyectos de innovación. 	
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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de pasantías con grupos de interés. • Fotos de la pasantía. • Reuniones con el Consejo Consultivo. 	
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.		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
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Gabinete de Política Social, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias establecidas, prepara el presupuesto anual derivado de los levantamientos del POA de cada área por cada proyecto o actividad que requiere insumos o recursos.	

	<p>La organización confirma la disponibilidad presupuestaria para la planificación de cada año y asigna según las prioridades establecidas en el marco estratégico institucional.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con áreas para formulación. • Comunicaciones de elaboración POA. • Controles de cambio a la planificación. • Procedimiento de planificación y presupuesto. 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Desde el Gabinete de Política Social se evidencia que se realiza una planificación de los recursos requeridos, acorde a las necesidades y expectativas de sus talentos humanos y grupos de interés. Así mismo, la dirección de RRHH gestiona los procesos para lograr un sistema integral de bienestar laboral. Logrando altos niveles de calidad.</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>El Gabinete de Política Social vela por el cumplimiento del marco normativo de la Ley no. 41-08 de función pública, de igual manera, la elaboración de una planificación basada en resultados atendiendo a las estrategias de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-RRHH-01. • POA RRHH. • Políticas de RR.HH. en la Intranet. • Permisos y licencias. • Vinculación de personas discapacitadas 	
<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>Se puede evidenciar que el Gabinete de Política Social desde la Dirección de Recursos Humanos implementa políticas de reclutamiento y selección basados en los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PL-RRHH-07 V01 Política de Sala de Lactancia • MA-RRHH-07 Manual de Igualdad de Género • PL-RRHH-05 V02 Política Igualdad de Género PL-RRHH-06 V02 Política de Flexibilidad de Horario PL-RRHH-03 V02 Gestión del Conocimiento 	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Para el Gabinete de Política Social, el desarrollo profesional de sus talentos tiene vital importancia por lo cual se puede evidenciar la orientación y motivación del desarrollo de sus capacidades tomando en cuenta el criterio de diversidad e igualdad de género, con el objetivo de que las oportunidades de crecimiento sean las mismas para todos los miembros de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística de Genero (Hombre-Mujer). • Norma Igualdad de Género. • Plan anual de capacitación. • DNA 	
<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 evidencia que el Gabinete de Política Social gestiona una cultura alto desempeño de sus colaboradores, fomentando la producción de un buen resultado individual mediante procedimientos de acuerdos y evaluación de desempeño, y una política de reconocimiento al desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo y evaluación de desempeño • Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados,</p>	<p>El Gabinete de Política Social tiene implementada una política de igualdad de género con el propósito de establecer los lineamientos y la aplicación de la igualdad de género para el apoyo eficaz de los recursos humanos. Desde la Dirección de RR.HH. se genera una base de datos con las informaciones</p>	

<p>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>relevantes de los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género PR-RRHH-05 • Expediente del personal 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el Gabinete de Política Social realiza la evaluación de las capacidades de sus talentos humanos conforme a las recomendaciones del Ministerio de la Administración Pública, aplicando metodologías de evaluación permitiendo medir el desempeño individual, apoyo al logro de los objetivos y cumplimiento de las metas institucionales. Esto es logrado mediante la planificación de los recursos y necesidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Desarrollo Individual. • Acuerdo de desempeño. • Plan de capacitación. • Indicadores de medición de la eficacia. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El Gabinete de Política Social cuenta 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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación anual del desempeño • Plan de Capacitación • Formulario de detección de necesidades 	
<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 evidencia que el Plan anual de capacitación se elabora tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras de la organización con el objetivo de brindar mejores servicios a los ciudadanos/clientes y buscando formas nuevas e innovadoras de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Capacitaciones Online. 	
<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>Se evidencia que el Gabinete de Políticas Social es una institución preocupada por la formación de sus talentos humanos en donde se comunica las ofertas de capacitación disponibles con toda su plantilla de empleados en cualquiera de las áreas del saber que se relacione con el trabajo de estos tenemos. Por lo cual la institución cuenta con el Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal.</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. Este es socializado con los colaboradores a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Matriz de detección de necesidades. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos convocando a capacitaciones. <p>Fotos de participantes en cursos de capacitación</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>El Gabinete de Política Social detalla en su Procedimiento de Reclutamiento, selección, contratación e inducción en su acápite 6.3 se define el proceso a seguir de acompañamiento para las inducciones al personal de nuevo ingreso donde se detallan los Objetivos Institucional, Normas de comportamiento y reglamentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento, selección, contratación e inducción del Personal PR-RRHH-02. • Proceso de Inducción de nuevo ingreso. • Se definen los roles y funciones mediante a la entrega de las descripciones de puestos. • Retroalimentación por parte de los supervisados. • Constancia de Inducción y Reinducción FO-RRHH-02 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En el Gabinete de Política Social se evidencia que la institución promueve la movilidad interna y externa de sus colaboradores, de esta manera se asegura que colaboradores que desempeñan sus funciones de manera más efectivas y extraordinarias sean promovidos de sus puestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concurso Interno/Externo. • Acción de personal de ingreso y de ascenso de uno de los colaboradores. 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que desde la Institución promueve el uso de las tecnologías de la información como métodos modernos de aprendizaje mediante proyectos de E-learning y plataformas que apoyen la ejecución de eventos y capacitaciones virtuales. También desarrollo de competencias de en cooperación con algunas instituciones como INAP, CAPGEFI, INFOTEP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual. • Listados de participación. • Certificados. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el Gabinete de Política Social se evidencia la existencia del Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades el cual tiene la finalidad de la mitigación de estos, para su socialización se imparten charlas-talleres y seguimiento por parte de la Dirección de PYD del seguimiento de los Riesgos. Además, se comparten a través de Comunicación interna (Comunicándonos, murales, correo electrónico) informaciones de sobre gestión de riesgos, género, diversidad y ética.</p> <p>De igual forma, la existencia de la comisión de ética cual es la responsable de realizar actividades para los temas de: conflictos de interés, género y comportamiento ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y listado de participantes • Comunicándonos. • Murales 	

	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades MA-PYD-01 V01. 	
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>Se evidencia 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> FO-PyDII Matriz de Valoración Beneficio-Costos Riesgos Formulario de eficiencia de la Capacitaciones 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Se evidencia Gabinete de Política Social promueve la comunicación abierta al igual que la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante reuniones con la participación de Directores(as), Encargados(as) de Departamentos, colaboradores técnicos y especialistas con la finalidad de fomentar el dialogo abierto dentro de la institución. En estos encuentros todos los participantes expresan sus criterios, generando soluciones, al tiempo que se refuerza y estimula el trabajo en equipo.</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</p>	

	<p>hacia el fortalecimiento organizacional, para lo cual es precisa la comunicación abierta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo. • Fotos de participantes en actividades de integración. 	
<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>Desde el Gabinete se evidencia que la institución trabaja de forma proactiva en la cultura de mejora continua donde mediante mecanismos de aportación involucrando que los colaboradores de manera individual o mediante mesas de trabajo participan activamente para la creación de sugerencias de cambios en los procesos para conseguir mejorar la calidad y eficiencia de estos.</p> <p>Se realizan reuniones mesas de trabajo con dirección de socialización de los resultados de la organización con la participación de los diferentes grupos de interés, creación de equipos que facilitan a 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Revisión por la dirección. • Equipo de trabajo (Autoevaluación CAF). • Equipo de trabajo NCI. 	

	<p>Foto buzones de sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. 	
<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 cultura de paz y armonía laboral dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de participantes. • Fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos. <p>Relación de socios de la cooperativa</p>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que el Gabinete de Política Social fomenta la comunicación vertical con la finalidad de definir de manera unánime la definición de actividades, metas y objetivos individuales de los colaboradores a fin de aportar al desarrollo de los logros de los objetivos estratégicos institucionales mediante los acuerdos de desempeños.</p> <p>Así mismo se busca fortalecer el compromiso de los colaboradores con la medición de indicadores presenten oportunidades de fortalecimiento, además del análisis de las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias. 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de participantes en reuniones trimestrales. • Acuerdos de desempeño. • Reuniones de la máxima autoridad para seguimiento de planes. 	
<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>Se evidencia que la institución realiza encuesta de los servicios ofertados por los distintos departamentos con el objetivo de establecer áreas de mejoras que contribuyan a la satisfacción de los colaboradores y al clima laboral</p> <p>Además, de la interpretación que se desprende de las informaciones recolectadas en los buzones de</p>	

	<p>sugerencia que 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes buzón. Informes Ejecutivos. • Plan de Mejora de un área. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el Gabinete de Política Social, se evidencia una adecuada infraestructura, medidas de seguridad, un ambiente de trabajo saludable. Además, evidencia una preocupación en los cuidados de salud asegurando 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”.</p> <p>Tenemos implementado este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, este dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología, Endocrinología, consultas odontológicas y Ginecología.</p> <p>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.</p>	

	<p>Todos los colaboradores son instruidos sobre cuidados generales de salud a través de charlas y talleres sobre los buenos hábitos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”. • Programa de salud ocupacional. • Fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica. • Copia del libro de atención a pacientes. • Fotos y listados de jornadas de vacunación, Papanicolaou y mamografía 	
<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>En 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>Se evidencia la existencia 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de licencias para cuidar familiares enfermos. • Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas. • Copia de permisos de estudio. • Fotos de reconocimientos. • Copias de licencias <p>Política de Flexibilidad de horario PL-RRHH-06</p>	
<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> <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. Respalda 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de rampas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudas médicas (cirugías y tratamientos), Ayudas por muerte de familiares. 	
<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 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.</p> <p>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.</p> <p>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, B y celebración los cumpleaños cada mes, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos y certificados de reconocimientos. Fotos de equipo de Béisbol. • 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.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>El Gabinete de Política Social, alineado a 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, lo cual permite viabilizar el cumplimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de mantener</p>	

los estándares en la prestación de servicios y lograr la eficiencia y eficacia de los productos.

Dentro de dichas relaciones, se acuerdan convenios de colaboración interinstitucional con instituciones del sector público nacional e internacional, con la comunidad académica, y con el sector privado vinculante con las políticas de protección social, responsables del cierre de brechas según necesidades y/o problemáticas sociales.

En ese orden, se han establecido convenios de colaboración interinstitucional con instituciones del sector público nacional e internacional, comunidad académica y sector privado vinculante a las políticas de protección social, responsables del cierre de brechas, según necesidades y/o problemáticas sociales; a saber con:

- El Instituto Técnico Superior Especializado (ITSE), de la República de Panamá.
- La Asociación Instituto Dominicano de Cardiología-Hospital Escuela Dr. Héctor Mateo Martínez.
- Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (Incart).
- Ministerio de Deportes y Recreación (Miderec).

A nivel nacional, se establecen relaciones con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, órgano creado bajo la institucionalidad del Gabinete de política Social para dar seguimiento y acompañar las acciones del gobierno en materia de políticas sociales, y contribuir en la definición de sus programas sociales y planes de trabajo; así también con instituciones públicas y privadas a través del programa Vivir sin Miedo.

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y convenios firmados con instituciones del sector público, privado, academias y organizaciones no gubernamentales. • Informes técnicos y financieros. • Realización de eventos conjuntos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 	<p>La institución ha firmado convenios de colaboración con diferentes instituciones, que permiten 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 de Educación Superior Ciencia y Tecnología; entre otros. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento técnico de convenios. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y 	<p>Las firmas de alianzas de colaboración y de convenios, conlleva la definición de pautas, responsabilidades y directrices a desarrollar. En ese</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>sentido, la institución y los organismos con los cuales establece convenios, definen criterios a seguir y los sistemas adecuados de control, seguimiento, monitoreo, revisión y evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento técnico de convenios. Gaceta oficial BID. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>En el GPS se han identificado necesidades de alianzas público privadas, para impulsar procesos de vinculación y cooperación interinstitucional con aliados estratégicos del Instituto Técnico Superior Comunitario (ITCS).</p> <p>En el marco de convenios de colaboración interinstitucional; en ese sentido, se han desarrollado pasantías universitarias, en las que participan estudiantes de diversas universidades, como son: la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Universidad Nacional Evangélica (UNEV), entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Convocatorias. • Lanzamiento de Pasantía año 2022 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>El Gabinete de Política Social se han seleccionado los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias</p>	

	Selección de suplidores con ofertas de productos biodegradables para utilizarlos en el consumo de nuestros empleados, con Política de Responsabilidad Social	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 de documentación de Políticas Sociales, el cual consiste en la habilitación de un espacio virtual y físico, que centraliza 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 con los organismos internacionales que se enfocan en temas sociales, como son PNUD, Naciones Unidas, entre otros, con la finalidad de favorecer el desarrollo social del país.</p> <p>Además, la organización pública periódicamente sus informaciones financieras, de planificación y servicios principales en el portal de Datos Abiertos, asimismo, cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), con la línea telefónica 311, y con buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos visibles en la institución, medios de información todos, que garantizan la transparencia y la proactividad.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de documentación de Políticas Sociales, del Observatorio. Informes de entrega de productos del Observatorio de Políticas Sociales. • Sello de Datos Abiertos • Oficina de libre acceso a la información (OAI). • Línea telefónica 311. • Buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos • Procedimiento Gestión de Sugerencias, Quejas y Satisfacción al Cliente. 	
<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.</p> <p>Dentro de los grupos de interés externos, la institución aplica encuestas de satisfacción a las instituciones adscritas, que evalúan los estándares del servicio.</p> <p>Asimismo, se aplican encuestas de Clima Organizacional (ECO), la cual mide el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores, y la imagen que estos tienen de la organización, a fin de conocer sus expectativas y necesidades.</p> <p>Por otro lado, a través de la Dirección Técnica, la institución realiza grupos focales en las distintas provincias y municipios del país, con la finalidad de conocer la percepción de los grupos de interés sobre los productos y servicios del GPS, así como</p>	

	<p>sus necesidades y expectativas, las cuales pudieran ser consideradas en los procesos de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción entidades adscritas. • Encuesta de clima organizacional. • Grupos Focales. 	
<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 integrado, ha definido procesos y procedimientos 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 buzones físicos y medios digitales, a través de los cuales, mide la satisfacción de los grupos de interés, de acuerdo a unos criterios e intervalos que se valoran de la siguiente forma: 1-necesita mejorar; 2-regular; 3-bueno; 4-muy bueno; y 5-excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión de Sugerencias, Quejas y Satisfacción al Cliente. • Informes del buzón de quejas, sugerencias y agradecimientos. • Fotos de buzón. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y</p>	<p>El GPS desarrolla una gestión eficaz de los servicios ofrecidos a los clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	

las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Servicios de Punto Solidario. • Consultas Públicas Portal web. Chat institucional	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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, cada año coordina la formulación de su presupuesto y el de sus programas 14-24, Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) y CEDI-Mujer, alineado a las disposiciones de órgano rector, Dirección General de Presupuesto (Digepres).</p> <p>De esta manera, la organización formula su presupuesto anual en base al direccionamiento estratégico, asegurando la vinculación y alineación entre su Plan Operativo Anual (POA), su Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas (PACC) y su Presupuesto, en cumplimiento con las normativas vigentes, que buscan asegurar la transparencia y gestión efectiva del gasto público.</p> <p>La organización, luego que planifica los resultados institucionales esperados, productos, metas y actividades, vinculados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, en su eje estratégico no.2 “Disminución de la pobreza”, así como a los Planes Plurianuales y Lineamientos Presidenciales, define su presupuesto,</p>	

	<p>identificando 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 la institución, tiene definidas sus metas a lograr con los fondos asignados, en los plazos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual GPS. • Plan Operativo Anual (POA). • Plan Estratégico GPS. • Formulario de creación de programas, productos y metas presupuestarias. • Matriz de ejecución por Cuentas y Subcuentas. • Matriz de producción física financiera. • Reuniones de formulación presupuesto (relación de asistencia, convocatoria, entre otras). 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La organización está comprometida a mantener un Sistema de Control Interno efectivo, conforme a lo previsto en la Ley No. 10-07 y su reglamento de aplicación, es por ello que, ha realizado su Autodiagnóstico de evaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en cada uno de sus cinco (5) componentes. Como parte de los componentes de las NOBACI, se encuentra la implementación de la “Valoración y Administración de Riesgos”, la cual se ha logrado elaborar en más de un 85%, mediante la definición y actualización de un Manual para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, el cual guía la gestión de riesgos y oportunidades en la institución, así como la definición de una Matriz de Gestión de Riesgos y</p>	

	<p>Oportunidades y de procesos para realizar el Análisis Beneficio Costo, lo cual facilita la toma de decisiones en el GPS.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico NOBACI (Matriz VAR). • Manual para la Gestión de Riesgos y Oportunidades. • Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, a través de su Dirección Financiera, remite de manera mensual, los informes de Estados Financieros, de Ejecución Presupuestaria e informes de Nómina de Personal, a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), los cuales son publicados en el Portal Web de Transparencia Institucional, asegurando el cumplimiento con la Ley General de Libre acceso a la información Pública No.200-04, y con las disposiciones normativas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>En ese sentido, el GPS asegura el acceso oportuno a la información relativa con el manejo de los fondos públicos, canalizando, además, todas las solicitudes recibidas, afianzando la transparencia y rendición de cuentas en la gestión financiera.</p> <p>Adicionalmente, se han definido procedimientos para el monitoreo y control de la Ejecución Presupuestaria, así como de los Gastos Operativos, lo que permite una gestión orientada a la confiabilidad que facilita la transparencia</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia del Gabinete Social • Informes de la OAI. • Informe de la ejecución presupuestaria. • Correos de remisión de informes a la OAI. 	
<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 institución de manera alineada con la Planificación Plan Operativo. Por tal motivo, se realiza la programación trimestral de los fondos asignados al GPS, y mediante el seguimiento a esta se realiza la ejecución, lo cual permite que los recursos sean utilizados de manera eficiente, aplicando controles internos.</p> <p>En ese contexto, también se busca la eficiencia en el gasto institucional, mediante el análisis y monitoreo para mantener control de los recursos otorgados por organismos internacionales, asignados a los programas y proyectos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria. • Distribución del gasto del GPS. • Diagnóstico de los recursos otorgados por Organismos Internacionales. 	
<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 definido políticas y procedimientos para la gestión de la planificación, mediante las cuales se documentan las herramientas para formulación, seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes de mediano y corto plazo, así como su vinculación y trazabilidad con el control de los presupuestos, en cumplimiento con los lineamientos</p>	

	<p>y regulaciones de los órganos rectores, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y la Dirección General de Presupuesto (Digepres).</p> <p>En este contexto, el Gabinete de Política Social, realiza la actualización de su Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), participando de talleres y cursos estratégicos de alto nivel, pudiendo realizar esfuerzos conjuntos tanto de sincerizar la correcta vinculación y planificación a nivel de política-resultado-producción-proyección plurianual, así como también plantear perspectivas estratégicas para abordar situaciones derivadas de la producción pública nacional, así también dando asistencia a las Instituciones Adscritas en este proceso de elaboración y actualización.</p> <p>Asimismo, la institución realiza evaluaciones de sus metas físico financieras del GPS, las cuales son actualizadas en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), además, de apoyar a las Instituciones Adscritas al GPS en sus programaciones físico financieras dentro del tiempo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema RUTA. • Correos de convocatorias. • Metas de producción físico financiera. • Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, a través de su Dirección Financiera, tiene a cargo las funciones de planificar, coordinar y controlar las actividades económico financieras de la institución, entre las que cabe resaltar la ejecución del presupuesto</p>	

aprobado cada año a favor de la institución, del programa Oportunidad 14-24, los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), y del proyecto CEDI-Mujer, así como, la de revisar los soportes de ejecución presupuestaria de las entidades adscritas, antes de ser tramitadas a la Contraloría General de la República para aprobación de las transferencias de fondos.

Además, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la institución formula políticas, planes, programas y proyectos necesarios para

desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la organización, coordina la elaboración, el seguimiento y la actualización del Plan Estratégico Institucional siguiendo los lineamientos establecidos por MEPyD, asesora a todas las áreas de la institución en la elaboración de sus objetivos y metas, así como participa en la formulación del presupuesto anual de la institución, en coordinación con la Dirección Financiera, y participa en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones, en coordinación con la Dirección Administrativa.

En ese orden, la institución, asegura de que se realice una correcta gestión de los procesos, propiciando el control centralizado para el trámite del gasto, y la adecuada delegación de responsabilidades, motivo por el cual, se han establecido las responsabilidades del control, seguimiento y manejo de los recursos aprobados, facilitando la efectiva operatividad que le permite al GPS aplicar estrategias para garantizar la ejecución

	<p>eficiente del gasto y el logro de resultados esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución presupuestaria. • Plan Operativo Anual GPS. <p>Convocatorias.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 de su Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), gestiona el desarrollo de sistemas de información en apoyo a la mejora de la operatividad y automatización de los procesos que impactan los resultados institucionales.</p> <p>La organización cuenta con el Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (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 del GPS.</p> <p>Este sistema de monitoreo y evaluación permite recopilar datos de las diferentes entidades pertenecientes a la institución, facilitando la aplicación de estrategias y el monitoreo de las</p>	

	<p>actividades de la organización, siguiendo procedimientos de desarrollo de aplicaciones que se ajusten a los requerimientos de las áreas, según sus necesidades y expectativas. Además, aplica estándares que mejoran los procesos de desarrollo de aplicaciones acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME). • Política de Desarrollo y Mantenimiento de Software. • Documento Análisis de Requerimiento de Software. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Gabinete de Política Social, garantiza que la información disponible sea recogida, procesada y utilizada eficazmente, a través del almacenamiento de las mismas en su espacio de data center institucional. La función principal del data center, consiste en salvaguardar las informaciones relativas a la institución, según prevé el diseñado de altos estándares de seguridad y escalabilidad, lo cual permite ofrecer servicios de comunicación y almacenamiento al institución y sus programas.</p> <p>Asimismo, la institución planifica en su POA, acciones para el mejoramiento continuo del sistema de conectividad de internet, mediante los términos de referencias establecidos en los contratos con proveedores, que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, para garantizar el uso de las aplicaciones destinadas a estos fines y la disponibilidad de las informaciones de carácter externo con las que trabaja el GPS.</p>	

	<p>Para procesar y recoger de forma eficiente las informaciones externas, la institución cuenta con varios aplicativos que responden a las necesidades según la naturaleza de cada una de sus áreas y el cumplimiento de normativas, dentro de las cuales están: el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Administración de Bienes (SIAB), Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), Sistema Unificado de Gestión de Pago (SUGEF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de la Dirección TIC. • Contrato con proveedores de telefonía. • Foto del data center. 	
<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 evalúa las oportunidades de aprovechamiento digital, mediante procesos y procedimientos TIC, a fin de gestionar el conocimiento y aportar de acuerdo con el direccionamiento estratégico.</p> <p>En ese contexto, la institución cuenta con una plataforma de interoperabilidad del sector social, la cual busca centralizar la información y el acceso a los distintos programas sociales del Gobierno, así como, brindar una experiencia más completa e integral a los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad social extrema. El objetivo de esta plataforma es optimizar los procesos transversales de las instituciones de protección a favor de los ciudadanos, mejorando los servicios internos, además de acortar los plazos de los procesos para los ciudadanos, propiciando la satisfacción los</p>	

	<p>clientes, mediante el cumplimiento de las labores esenciales de la organización. En adición, la institución impulsa el reconocimiento institucional de la política social en la ciudadanía, a través de las publicaciones en el portal web y redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y YouTube).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad. • Portal web del GPS. • Redes sociales del GPS. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La organización, a través de su Dirección de Relaciones Interinstitucionales, propicia el intercambio de experiencias y buenas prácticas del Sistema de Protección Social, mediante presentaciones que persiguen enfocar la mirada en las perspectivas de la coordinación interinstitucional en el marco de las diferentes intervenciones del Gabinete de Política Social, así como de redes de aprendizaje y reuniones de colaboración con expertos del sector.</p> <p>Asimismo, en el marco de las relaciones de proyecto de cooperación internacional, se realizan intercambios en otros países de la región, mediante la participación en talleres y presentaciones, con temas de protección social, resiliencia y otros referentes a la Agenda 2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de coordinación de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales. <p>El Gabinete de Política Social Monitorea la información y el conocimiento de la organización,</p>	

	<p>asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • One Drive • Carpetas Compartidas • Acuerdos de Confiabilidad. 	
<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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • One Drive • Carpetas Compartidas • Acuerdos de Confiabilidad. 	
<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>La institución, dispone de un portal de Intranet, es una plataforma tecnológica, a través del cual se gestiona la disponibilidad de información a nivel interno, de forma transversal entre todas las áreas de la organización. Mediante el Intranet, los directivos, se aseguran de poner a disposición los documentos, avisos e informaciones relevantes de acciones, para que puedan ser conocidas por las diferentes unidades organizativas del GPS.</p> <p>Además, 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, los cuales son colocados estratégicamente en las áreas comunes. También, existen buzones de sugerencias, quejas y</p>	

	<p>felicitaciones, donde los interesados pueden sentirse en plena libertad de utilizar.</p> <p>Asimismo, el GPS cuenta con un canal de comunicación interno “Comunicándonos”, a través del cual, se brinda información oportuna a todo el personal en temas de interés, por medio de correos electrónicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Intranet • Buzón de Sugerencias, Quejas y Satisfacción al Cliente. • Murales físicos • Comunicándonos. 	
<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>El Gabinete de Política Social, ha definido políticas y procedimientos de Tecnología de la Información y Comunicación, que facilitan la adecuada gestión e intercambio oportuno de informaciones relevantes hacia sus partes interesadas externas, mediante el uso de herramientas y sistemas tecnológicos. Toda la información sobre la institución está de manera accesible, adecuada y en diferentes formatos de consulta, donde los grupos de interés en general pueden acceder de forma fácil, rápido y totalmente gratis.</p> <p>En ese contexto, la institución cuenta con una plataforma de interoperabilidad del sector social, la cual centraliza la información y el acceso a los distintos programas sociales del Gobierno, así como, brindar una experiencia más completa e integral a los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad social extrema. El objetivo de esta</p>	

plataforma es optimizar los procesos transversales de las instituciones de protección a favor de los ciudadanos, mejorando los servicios internos, además de acortar los plazos de los procesos para los ciudadanos, propiciando la satisfacción los clientes, mediante el cumplimiento de las labores esenciales de la organización.

El GPS también ha dispuesto la disponibilidad de información, a través de sus puntos solidarios, donde grupos de interés interactúan de manera permanente con cada una de las instituciones que componen el sistema de protección social, mediante el cual se reciben solicitudes de servicios, quejas reclamaciones, congratulaciones y denuncias que sirven para mejorar los servicios brindados.

Además, periódicamente la organización pública sus informaciones financieras, de planificación y servicios principales en el portal de Datos Abiertos, asimismo, cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), con la línea telefónica 311, y con buzones de quejas, sugerencias y agradecimientos visibles en la institución, medios información todos, que garantizan la transparencia y la proactividad.

Por otro lado, se impulsa el reconocimiento institucional de la política social en la ciudadanía, a través de las publicaciones en el portal web y redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y YouTube).

Evidencias:

- Interoperabilidad.
- Punto Solidario.

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web del GPS. • Redes sociales del GPS. • Sello de Datos Abiertos. • Oficina de libre acceso a la información (OAI). • Línea telefónica 311. 	
<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 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>En ese sentido, la institución ha documentado políticas y procedimientos que definen claramente la autoridad en cada unidad organizacional y su suplencia, ante la posibilidad de falta temporal y/o permanente de algún colaborador en un área determinada, de tal manera que no se detengan las operaciones por ausencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía del mentor en el GPS. • Procedimiento de Suplencia del Personal. • Portal de Intranet. • Relación de Asistencia. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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 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 son ofrecidos a nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual TIC • Reuniones. • Documento de Análisis de Requerimiento. • Programa de Mantenimiento Preventivo. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación del GPS, planifica, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para	

	<p>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, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA TIC. • Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos). • Matriz de costo-beneficio. 	
<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>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación 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 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, así como el impacto positivo en los procesos claves y de apoyo de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad • Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación (SIME) • BI OPI424 • BI PSWeb 	
<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>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación 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, aportando a la eficiencia del gasto operativo de la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft 0365 • Microsoft Azure • Microsoft BI • Sistema de Gestión Documental 	
<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.</p> <p>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 ante los grupos y socios estratégicos.</p> <p>La institución, dispone de un portal de Intranet, es una plataforma tecnológica, a través del cual se gestiona la disponibilidad de información a nivel interno, de forma transversal entre todas las áreas de la organización. Mediante el Intranet, los directivos, se aseguran de poner a disposición los documentos, avisos e informaciones relevantes de acciones, para que puedan ser conocidas por las diferentes unidades organizativas del GPS.</p>	

	<p>La organización cuenta con el Sistema Médico (SISMED), que permite gestionar procesos de Salud Ocupacional, sirviendo de base para generar la información relevante de dichos procesos y permiten evaluar y genera data relevante.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual TIC. • Portal de Intranet. <p>Sistema SISMED</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad de Gestión de Incidentes • Manual de Procedimiento para la Gestión de Incidentes de Ciberseguridad • Formulario de Solicitud de Acceso • Sistema de Gestión Documental • Informes de Análisis de Vulnerabilidad 	
<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 anteriormente conllevaban impresión y consumo de papel.</p>	

	<p>Por otro lado, se gestionan residuos tecnológicos con miras a no contaminar el medioambiente, a través de reusado de cartuchos de las impresoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico. • Helpdesk 	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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, tiene su sede central en el edificio San Rafael, ubicado en la Avenida Leopoldo Navarro, no.61. Las instalaciones físicas de la institución son de fácil identificación, acceso a rutas del transporte público, así también, los espacios internos están correctamente distribuidos en oficinas modulares para que los colaboradores y colaboradoras desarrollen sus funciones en un ambiente de organizacional adecuado.</p> <p>De igual forma, la organización cuenta con salones de reuniones, espacios señalizados con rutas de seguridad y salud en el trabajo, permitiendo contar con áreas que facilitan el desarrollo eficaz y eficiente de las funciones y dar respuesta según expectativas y necesidades de los usuarios.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del Edificio. • Mapa vista plano. • Fotos de la señalización 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Gabinete de Política Social proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y accesibles. Contando con el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de puestos de trabajo seguro y óptimas condiciones. • Matriz de levantamiento de Riesgos por puestos de trabajo. • Matriz de Valoración de Riesgos por puesto de trabajo. • 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>	<p>En cumplimiento con la Ley No.1832 sobre los Inventarios de Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles, a cargo de la Dirección General de Bienes Nacionales y la Norma de Cierre 01-2020 establecida por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), el Gabinete de Política Social a través de su Dirección Financiera, realiza inventarios físicos de los mobiliarios y equipos al servicio del GPS, de manera periódica, a los fines de garantizar la correcta identificación, uso y descargo cuando corresponde, de los activos fijos de la institución.</p>	

	<p>En ese contexto, se cuenta con la colaboración y apoyo del personal en estos procesos, donde se designan enlaces por cada área para ayudar en la localización y presentación de todos sus activos al servicio de cada una de las dependencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de Levantamiento de Activos Fijos. • Informes de Activos Fijos. 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	N-A	No se evidencia que la institución brinde un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El GPS ha definido un procedimiento de mantenimiento y reparación de vehículos, mediante el cual establece las políticas para la planificación y control del estado de la flotilla de vehículos de la organización, garantizando que se encuentren en condiciones adecuadas para uso eficaz y eficiente. Es por esto que, a través de los mantenimientos preventivos que se aplican por cada 5,000 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Servicios. • Check list de revisión diaria a la planta. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Gabinete de Política Social, tiene su sede central en el edificio San Rafael, ubicado en la Avenida Leopoldo Navarro, no.61. Las instalaciones físicas de la institución son de fácil identificación, acceso a rutas del transporte público, así también, los espacios internos están correctamente distribuidos en oficinas modulares para que los colaboradores y colaboradoras desarrollen sus funciones en un ambiente de organizacional adecuado.</p> <p>En ese mismo orden, los colaboradores y colaboradoras pueden desplazarse por diversas vías públicas de acceso, garantizando la llegada a tiempo a sus puestos de trabajo. La organización también cuenta con el acceso a estacionamientos para su personal y visitantes, garantizando el uso seguro de los mismos.</p> <p>La institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y accesibles. Contando con el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del estacionamiento. • Foto de estacionamiento para discapacitados. • Mensajes de preferencia. • Mapa del edificio. • Fotos de señalización. 	

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
La Organización:		
<p>I) 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 entre ellos para la entrega de los productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: Procedimiento PR-SGI-01 de elaboración y control de documentos y registros; • Mapa de Procesos; • Manual de Calidad; • Listado de Control de documentos y registros. 	

<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. ○</p> <p>Evidencias 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 (NOBACI), 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 determinar sus fortalezas y debilidades en lo concerniente a sistemas, personas, procesos y recursos, en tanto, en el contexto externo conocer</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de NOBACI • Matriz de identificación y valoración de riesgos • VAR; • Análisis PESTEL. • Informe de Auditoría 2022, 2023 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Descripciones de puestos 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<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</p>	

	<p>cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.</p> <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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapas de Proceso (anterior y actualizado); • Procedimiento de Revisión por la Dirección; Minuta de la Revisión por la Dirección. <p>Procedimientos de Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGI-01</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		
<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. • Objetivos de Calidad. • Indicadores de procesos. 	
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>El Departamento de Tecnología planifica, coordina y ejecuta los procesos relacionados al respaldo de datos digitales, a la vez que asegura la integridad y confidencialidad de la información sensible del Estado y los datos personales de los usuarios finales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan trimestral de Respaldo de Datos. <p>Indicadores de procesos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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 consideradas para introducir en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Encuesta de clima organizacional. • Encuestas de Partes interesadas 	
<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>A 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>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	
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. bajo las directrices de la Norma INTE G:35 Igualdad de Género en el Ámbito laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género 	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Puntos Solidarios • Catálogo de Servicios • Plataforma Punto Solidario Virtual 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>I) 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 contribuyen al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos; • Acuerdos con Otras entidades del Sector Social. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de participantes. 	
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 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>Evidencia: Plataforma Punto Solidario</p>	
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 del sector social, y organismos internacionales con el objetivo de fortalecer los servicios de ventanilla Única de punto solidario en el marco de la institucionalidad social dominicana. fines de solucionar problemas comunes en la prestación de los servicios, donde se realizan reuniones que permiten la prestación efectiva y eficaz del avance del proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con organismos. • Mesas de trabajo con el Expertis Frances • Fotos de reuniones. • Correos. 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios	<p>La institución muestra la gestión de contratos y convenios interinstitucionales, en el cual se comparten objetivos comunes. Se sistematiza y mide</p>	

<p>compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>el grado de cumplimiento de ambas partes y se da seguimiento a los compromisos puntuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios. - Informe de cumplimiento de convenios. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta Mesa de trabajo con las instituciones del Sector Social. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con Entidades Educativas. • Fotos de capacitaciones • Listados de Asistencia a Capacitaciones. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El Gabinete de Política Social ha implementado encuestas de satisfacción para evaluar su imagen global y reputación pública, obteniendo retroalimentación sobre diversos aspectos de su desempeño, incluyendo la elaboración de planes estratégicos institucionales, planes operativos anuales y demás instrumentos de planificación derivados del mismo. Este enfoque sistemático</p> <p>Evidencias</p> <p>permite a la organización identificar fortalezas y áreas de mejora, asegurando la transparencia y la eficiencia en su gestión.</p> <p>Gracias a los datos recabados se realizan ajustes proactivos en sus procesos, respondiendo a las expectativas ciudadanas y mejorando su reputación pública. Esta metodología fortalece la confianza de la sociedad en la organización y posiciona al Gabinete como un referente de buenas prácticas en políticas públicas.</p> <p>En ese sentido, se evidencia que la institución ha plasmado la identificación de la percepción global en su plan de mejora del 2023. Resultados promediados de satisfacción de la dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 88% - 2022: 84% 	

	<p>- 2021: 89.3%</p> <p>Evidencia Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>A través de los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de julio de 2023, de un total promediado obtenido de 89% los mismos fueron segmentados dentro de los siguientes acápités:</p> <p>Confiabilidad: Mide la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 92% de satisfacción en la Confianza de atención brindada. - 79% de satisfacción en el Cumplimiento de los plazos <p>Capacidad de respuesta: Mide la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 86% de satisfacción en el Tiempo dedicado - 92% de satisfacción en el Tiempo de espera - 70% de satisfacción en el Tiempo de respuesta de trámite - 79% de satisfacción en la Disposición de la institución <p>Empatía: Mide la atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 93% de satisfacción en Información sobre trámite - 91% de satisfacción en Horario Laboral - 92% de satisfacción en Disponibilidad de la Cita 	

- 91% de satisfacción en Localización de Punto Solidario
- 86% de satisfacción en Claridad de la información brindada
- 92% de satisfacción en Atención Personalizada

Profesionalidad: Mide la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- 95% de satisfacción en el Trato del persona
- 95% de satisfacción en Profesionalidad del personal que le atendió
- 93% de satisfacción en la Confianza que le transmite el personal

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- 85% de satisfacción en Comodidad
- 85% de satisfacción en Elementos materiales
- 90% de satisfacción en Estado físico del área
- 90% de satisfacción en Identificación de las ventanillas
- 94% de satisfacción en Apariencia física de los empleados
- 92% de satisfacción en Modernización de las instalaciones y equipos.

Evidencia

Encuestas de Satisfacción Ciudadana de 2023

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización aún no se ha medido.</p> <p>Incluir dentro de los instrumentos de medición del GPS un acápite que mida la Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El Gabinete de Política Social cuenta con un desarrollado portal de transparencia, diseñado estratégicamente para publicar todas las informaciones relevantes dirigidas a nuestros grupos de interés. Este recurso digital no solo facilita el acceso a datos cruciales para las instituciones con las que colaboramos, sino que también proporciona a los beneficiarios y ciudadanos clientes una plataforma intuitiva para consultar detalladamente sobre los productos y servicios que ofrecemos. Esto reafirma el compromiso con la rendición de cuentas, la eficiencia operativa y la construcción de una relación de confianza y transparencia con la comunidad.</p> <p>En base a los resultados de la Evaluación del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia del Mes de Diciembre de 2023, Obtuvimos un 93.17% en la Calificación General de dicha evaluación. Estos se segmentan en la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base legal de la institución: 100% - Marco legal del sistema de transparencia: 100% 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica de la institución: 100% - Estadísticas institucionales: 100% - Información básica sobre servicios públicos: 100% - Oficina de Libre Acceso a la Información: 88.75% - Declaración jurada: 100% - Portal 311: 100% - Recursos Humanos: 100% - Compras y contrataciones públicas: 92.86% - Evaluación SAIP: 100% - Proyectos y programas: 100% - Finanzas: 83.33% - Consultas públicas: 100% - Evaluación de datos abiertos: 100% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Screenshot de Portal Web Institucional Evaluación de Diciembre de 2023 del Portal de Transparencia del Gabinete de Política Social - 93.17% 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>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 sus partes interesadas. Esto se evidencia con resultados segmentados dentro de su Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023. A continuación, a nivel de detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 88% - 2022: 84% 	

	<p>- 2021: 89.3%</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023 La organización ha planificado y desarrollado objetivos estratégicos basados en altos estándares de calidad, con el propósito de asegurar la excelencia en los servicios que brinda. En este marco, el cuestionario aplicado a los grupos de interés evalúa detalladamente la percepción y mide el nivel de confianza en la organización y sus productos/servicios. Este enfoque permite obtener una visión clara y precisa del impacto y la reputación institucional. Durante el periodo 2023, se obtuvieron resultados de satisfacción en la dimensión de Confiabilidad, que es donde se resalta el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, un porcentaje de 85% reflejando el compromiso continuo con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de nuestros beneficiarios y ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La organización ha planificado y desarrollado objetivos estratégicos basados en altos estándares de calidad, con el propósito de asegurar la	

	<p>excelencia en los servicios que brinda. En este marco, el cuestionario aplicado a los grupos de interés evalúa detalladamente la percepción y mide el nivel de confianza en la organización y sus productos/servicios. Este enfoque permite obtener una visión clara y precisa del impacto y la reputación institucional. Durante el periodo 2023, se obtuvieron resultados de satisfacción en la dimensión de Confiabilidad, que es donde se resalta el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, un porcentaje de 85% reflejando el compromiso continuo con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de nuestros beneficiarios y ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El Gabinete de Política Social dispone de instalaciones físicas de fácil identificación y accesibles a través de rutas de transporte público, facilitando a los grupos de interés el acceso a los servicios institucionales. Además, la institución ha establecido un horario de atención al público que maximiza la disponibilidad de sus servicios, funcionando de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Este horario extenso permite a los ciudadanos clientes y demás grupos de interés acceder cómodamente a los servicios ofrecidos, asegurando una atención continua y eficiente.</p> <p>En ese mismo orden, cuenta con una ventanilla única de servicios, conocida como Punto Solidario, donde</p>	

	<p>se centralizan 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. Estas engloban lo concernientes a la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y al Programa Supérate. El GPS cumple con el rol de ente coordinador.</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>En ese sentido, dentro de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023, la institución obtuvo los siguientes resultados abarcando lo mencionado dentro de este subcriterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 91% de satisfacción en Localización de Punto Solidario - 92% de satisfacción para Disponibilidad de realizar citas. - 91% de satisfacción en Horario Laboral. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción ciudadana de 2023. - Matrices estadísticas de medición del Punto Solidario de 2023 - Screenshot de Plataforma de Punto Solidario. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,</p>	<p>El Gabinete de Política Social cuenta con un mapa de procesos para viabilizar la ejecución del gasto. En el área administrativa y financiera con productos y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>servicios que viabilizan la demanda social, dentro de estos se encuentran: Aprobaciones de nómina, preventivo y control y seguimiento del presupuesto asignado, procesos vinculados directamente a los objetivos de calidad establecidos por la institución.</p> <p>En cuanto al proceso de aprobaciones de nómina, un 71.4% se encuentra el servicio brindado como Muy Satisfactorio y el 28.6% restante como satisfactorio. De igual manera, en cuanto a los tiempos de espera y respuesta otorgados, un 71.4% lo percibe como Muy Satisfecho, con un 28.6% restante como satisfactorio.</p> <p>En el trato del personal adscrito a la Dirección Financiera, un 71.4% lo califica como Muy Satisfecho, quedando el 28.6% restante como satisfecho. A nivel general, también un 71.4% siente que el servicio ofrecido es Muy Satisfactorio, mientras que el 28.6% restante como Satisfecho.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Servicios Brindados por el área Financiera. - Informe de Encuesta de Satisfacción. - Mapa de procesos del GPS. 	
<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 Gabinete de Política Social 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-social, enfocados siempre en la política y objetivos de la calidad y cumpliendo con la misión institucional fomentada en valores.</p>	

	<p>En ese marco, en base a la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023, se obtuvieron los siguientes resultados vinculantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comodidad: 85% - Estado físico del área: 90% - Trato del personal: 95% - Atención personalizada: 92% - Profesionalidad del personal que le atendió: 95% - Confianza que le transmite el personal: 93% - Modernización de las instalaciones y los equipos: 92% - Confianza en la atención brindada: 92% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023. <p>Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	<p>En el marco de Agilidad de la Organización, dentro de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023 se presenta un acápite de Capacidad de Respuesta, donde se concibe un promedio de satisfacción en esta dimensión de un 82%. A continuación, se resalta a nivel de detalle lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo dedicado: 86% - Tiempo de espera: 92% 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta de trámite: 70% - Disposición de la institución: 79% <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana de 2023</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Dentro del Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital ITICGE, se mide la digitalización en la organización y su nivel de avance. En este marco, el Gabinete de Política Social participa activamente dentro de este indicador en búsqueda de la mejoría de este acápite, el Gabinete de Política Social tiene un 61.82% de avance al 2023</p>	

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>El Gabinete de Política Social se distingue por sus instalaciones físicas fácilmente identificables y accesibles mediante transporte público, garantizando a los grupos de interés un acceso sencillo a los servicios institucionales. La institución opera en un horario amplio, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., permitiendo a los ciudadanos clientes y demás grupos de interés recibir atención continua y eficiente.</p> <p>Adicionalmente, el Gabinete se enfoca en minimizar el tiempo de espera, asegurando un procesamiento</p>	

	<p>rápido y una prestación ágil de los servicios. Este compromiso con la eficiencia permite a los usuarios disfrutar de una experiencia fluida y satisfactoria, reforzando la confianza y la percepción positiva hacia la organización. Esto se evidencia en los resultados de nuestra Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 88% de satisfacción promediada en Servicios Presenciales brindados. - 86% de satisfacción promediada en Servicios en Línea brindados. - 87% de Índice de Satisfacción de los Servicios que realiza Punto Solidario. <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana 2023</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El Gabinete también se enfoca en la eficiencia del tiempo de espera y procesamiento de los servicios. En cuanto al manejo de quejas y sugerencias, se registran y procesan de manera sistemática, con un tiempo promedio de tramitación de XX días. Las acciones correctivas se implementan rápidamente para abordar cualquier inconveniente, mejorando continuamente los procesos y servicios ofrecidos. Este enfoque integral asegura una experiencia fluida y satisfactoria para todos los usuarios, reforzando la confianza y percepción positiva hacia la organización. En ese sentido, se ha tramitado el siguiente número de quejas acumuladas:</p> <p>2020: 89,158 2021: 117,869 2022: 160,719 2023: 162,341</p> <p>Evidencia:</p>	

	Tabulación de quejas acumuladas de la Data de Punto Solidario	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha presentado resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido el cumplimiento a los estándares de servicios publicados en la Carta de Compromiso al Ciudadano.

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"> - Presencial: C/ Leopoldo Navarro, 61 Edificio San Rafael, Ensanche Don Bosco. Santo Domingo. - Instagram: @Gabsocialrd - Twitter: @Gabsocialrd - Facebook: Gabinete de Política Social - Portal WEB: https://gabinetesocial.gob.do/ <p>También, se cuentan con medios escritos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletines Informativos por Comunicándonos - Boletines del Observatorio de Política Social - Comunicaciones, circulares, resoluciones. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Redes Sociales 2023. - Pantalla página web. - Pantalla redes sociales. <p>Screenshots de Comunic</p>	

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El Gabinete de Política Social se alinea rigurosamente con las disposiciones legales y reglamentarias en su portal institucional y en sus portales de transparencia. Para ello, cuenta con un procedimiento documentado que garantiza la disponibilidad y precisión de la información, en conformidad con el marco legal vigente. Además, dispone de un Responsable de Acceso a la Información (RAI) que evalúa en primera instancia la calidad de la información antes de su publicación.</p> <p>Actualmente, según el órgano regulador DIGEIG, para el 2023 el GPS obtuvo una calificación del 93.17% en la última evaluación del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, según la resolución 002-2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Screenshot del Portal de Transparencia. - Evaluación del 2021: 94.00% - Evaluación del 2022: 87.92% - Evaluación del 2023: 93.17% 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se constata que la institución realiza un exhaustivo monitoreo de sus Planes Operativos Anuales (POA) a través de un sistema robusto de indicadores de resultados. Estos indicadores son fundamentales, ya que no solo reflejan el grado de cumplimiento de las metas establecidas, sino que también ofrecen una visión clara y precisa del avance hacia los objetivos estratégicos de la organización. Esta información, de vital importancia para la transparencia y la rendición de cuentas, está accesible para el público en general a través del portal web de la institución,</p>	

	<p>donde se puede consultar detalladamente el progreso y los logros alcanzados en el marco de los objetivos trazados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de Monitoreo y Evaluación del POA 2020 Informe de Monitoreo y Evaluación del POA 2021 Informe de Monitoreo y Evaluación del POA 2022 Informe de Monitoreo y Evaluación del POA 2023</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<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, en la última evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en el marco del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, el Gabinete de Política Social obtuvo un 5/5 en la Calificación de Datos Abiertos, lo que se interpreta como un 100% del total.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación DIGEIG 2023: 5/5 • Evaluación DIGEIG 2022: 5/5 • Evaluación DIGEIG 2021: 5/5 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución cuenta Actualmente con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. publicado en el portal web institucional Directorio de Servicios Públicos.</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 OGTIC, así como las informaciones que arrojan los Reportes.	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los ciudadanos clientes es 10 minutos a 20 minutos. En un 90%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de monitoreo - Reporte de quejas y reclamaciones. <p>Apegados a la ley 200-04 la institución se ha alineado para dar respuestas a la solicitud de información por el portar de transparencia a máximo 15 días laborales.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los ciudadanos clientes es 10 minutos a 20 minutos. En un 90%	
8) Costo de los servicios.		El costo de los servicios vinculantes al Gabinete de Política Social no se ha parametrizado o medido
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La institución proporciona información detallada y exhaustiva sobre la responsabilidad y la gestión de los diversos bienes y servicios que ofrece a los ciudadanos y clientes. Esta información se encuentra claramente expuesta en el folleto de Punto Solidario. Además, todos nuestros servicios, sin excepción, están disponibles y accesibles al público en general. Esta accesibilidad garantiza que cualquier	

	<p>persona pueda beneficiarse de nuestros servicios y mantenerse informada sobre los mismos, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brochures de trámites Punto Solidario, 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>Implementar instrumentos para realizar mediciones al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La organización ha implementado una serie de acciones correctivas efectivas a través del Sistema 311, un mecanismo esencial para la gestión de solicitudes ciudadanas. Este sistema permite a los ciudadanos reportar problemas y hacer sugerencias de manera eficiente y accesible, asegurando que cada inquietud reciba la atención adecuada. Además, la institución ha establecido estratégicamente buzones de Sugerencias y Quejas en diversos puntos, brindando a los usuarios múltiples canales para expresar sus opiniones y necesidades. Estas sugerencias y quejas son gestionadas meticulosamente por el Comité de Calidad, un grupo dedicado a evaluar y responder a cada comentario con el objetivo de mejorar continuamente los servicios ofrecidos.</p>	

	<p>El Comité de Calidad juega un papel crucial en este proceso, revisando y analizando cada sugerencia y queja con un enfoque minucioso y proactivo. Las acciones correctivas resultantes no solo abordan las preocupaciones inmediatas, sino que también buscan identificar tendencias recurrentes y áreas de mejora sistémica. Este enfoque integral garantiza que las soluciones implementadas sean sostenibles y efectivas a largo plazo, reforzando el compromiso de la organización con la excelencia operativa y la satisfacción del usuario. A través de estas prácticas, la institución no solo mejora la calidad de sus servicios, sino que también fortalece la confianza y la lealtad de los ciudadanos, demostrando un firme compromiso con la transparencia y la responsabilidad social.</p>	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Punto Solidario. - Plataforma de Interoperabilidad 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores</p>	<p>Para la Política Transversal de Género, el Gabinete de Política Social ha realizado acciones vinculantes a cada uno de los indicadores y</p>	

<p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>subindicadores necesarios para la correcta implementación de la misma, siempre en base a los lineamientos del Ministerio de la Mujer (MMujer) como órgano rector de acompañamiento a la eficaz y eficiente activación de la misma a nivel transversal institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Resultados EDI - Conformación del Comité de Transversalización de Género - Creación del Plan de Acción de la Unidad de Igualdad de Género - Designación de Analista de Equidad de Género - Desagregación de data en función al género 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>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 para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>El 100% del grupo de los grupos de interés presentados en nuestra matriz fueron convocados y participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas Encuentros de Grupos de Interés - Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés. - Planes de Acción 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de las redes • Página web 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En base a las evaluaciones de DIGEIG, el GPS obtuvo un 93.17% en su última parametrización del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, lo cual garantiza la transparencia de las informaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación DIGEIG 2023: 93.17% 	

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.

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencia el resultado a través de las siguientes puntuaciones: 2022: 81 % 2023: 88.75 %</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2019, 2021, 2023. Encuesta Clima 2022</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>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 % en el 2021, un 35.5 % en el 2022 y en el 2023 con un 92.85 % .</p> <p>Evidencia</p> <p>Informe Encuesta de Clima, 2021, 2023. Encuesta de Clima 2022</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>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 año 2021 donde identificaron 6 acciones de mejora</p> <p>Evidencia: Informe Revisión por la Dirección.</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2022-2023. • Fotos de capacitaciones sobre Ética. • Evidencias elecciones del Comité de Ética • Juramentación del Comité de Ética • Código de conducta. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<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 85.93 %</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima 2023. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<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 entre el año 2022-2023 alrededor de 23 actividades, dentro de las que se pueden destacar: una percepción 90 % muy buena.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual del Voluntariado 2022-2023 • Correos de convocatorias de las actividades del voluntariado. • Fotos de actividades diversas. 	
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 se 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 % y en la de julio del 2023 se obtuvo un 96 % en la satisfacción de los servicios presenciales ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022-2023 Encuesta de ECO 2022</p>	

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:		
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>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</p> <p>Estableciendo objetivos: 85.7 %</p> <p>Asignando recursos: 85.68 %</p>	

	<p>Evaluación al desempeño: 88.75 %</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima 2022-2023. 	
<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 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"> • proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGI-01. • Mapa de Procesos. • Sistema de Gestión de la Calidad. Procedimientos documentados	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La institución 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> <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> <p>Evidencia:</p> <p>Manual de Funciones y Cargos (MOF)</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La <i>plataforma de Gestión de Conocimientos</i> es un espacio que se tiene disponibles documentaciones oficiales, tales como, las Memorias, planes estratégicos y operativos, infografías, manuales de capacitación, banco de datos, acuerdos de cooperación, recursos de aprendizaje (foros, publicaciones oficiales), portal Datos SIUBEN, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria institucional 2022 - Memoria institucional 2023 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El GPS Cuenta con el uso de la plataforma Interna del INTRANET</p> <p>Evidencias</p>	

	<p>Resultado de informes trimestrales</p> <p>T1 2022: 30 % T2 2022: 32 % T3 2022: 78.6 % T4 2022: 74.5 % T1 2023: 73 % T3 2023: 72.5 % T4 2023: 72.5 %</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plataforma de INTRANET Correo masivo comunicándonos Informes trimestrales</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>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 y en el 2023 se obtuvo un 88.75 % en reconocimiento laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados Encuesta de clima laboral 2022. Resultados Encuesta de clima laboral 2023</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>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 y en el 2023 el 87 % opina lo mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados Encuesta de clima laboral 2022. Resultados Encuesta de clima laboral 2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia los siguientes resultados:</p> <p>En el año 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Vida Laboral: 77.40% • Colaboración y Trabajo en Equipo: 85.7 % <p>Condiciones físicas: 60% Liderazgo y Participación: 75% Flexibilidad laboral: 78.6%</p> <p>En el año 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Vida Laboral: 20 % • Colaboración y Trabajo en Equipo: 63.9 % <p>Condiciones físicas: 20% Liderazgo y Participación: 75% Flexibilidad laboral: 16.7 %</p> <p>En el año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Vida Laboral: 88.28% • Colaboración y Trabajo en Equipo: 90.97 % • Liderazgo y Participación: 89.51 % • Balance Trabajo-familia: 84.18 % <p>Evidencia: Encuesta de Clima 2021-2022-2023</p>	
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: 78.6 %; en el 2022 un 20 % y en el 2023 un 88.28 %</p> <p>Evidencias: Copia de Permisos Encuesta de clima</p>	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que para el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización</p> <p>2022: Se tiene un resultado de un 81 % 2023: Se tiene un resultado de un 84.16 %</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima 2022-2023 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<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 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 de identificar 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 lo siguiente: Nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iluminación: 72.7 % • Ventilación: 79.6 % • Limpieza: 84.8 % • Seguridad: 87.9 % • Espacio físico: 80 % <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados en la Encuesta de Clima 2022. • Fotos de las instalaciones 	

--	--	--

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se tiene una percepción del Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias de un 90 % Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima • Plan Global de Capacitación 2022-2023 Matriz de	
2) Motivación y empoderamiento.	Se tiene una percepción, motivación y empoderamiento de un 87.3 % Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima • Plan Global de Capacitación. 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"> • Encuesta de clima • Plan Global de Capacitación. Matriz de desarrollo	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>En el 2022 el nivel absentismo promedio fue de 7.89% y en el 2023 de un 21.10 %, además, el índice de rotación para el 2022 fue de 1.47 y en el 2023 de 0.81.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de rotación. • Índice de absentismo. 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		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.	<p>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> <p>Nivel de participación: 100 % de participación</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de Actividades del plan del voluntariado 2022-2023 	
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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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>TI 2022: 30%</p> <p>T2 2022: 32%</p> <p>TI 2023: 73 %</p> <p>T3 2023: 72.5 %</p> <p>T4 2023: 72.5 %</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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación Anual b) Informes de Cumplimiento del Plan de Capacitación. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		

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.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La institución tiene acciones de impacto social, evidenciado en la ejecución del plan de Voluntariado social de 2022 - 2023, que contempló:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitas al Hogar de Ancianos San José. - Campamento de verano organizado por la Biblioteca Infantil y Juvenil de la República Dominicana (BIJRD) y cine infantil acerca del cuidado del medio ambiente con los hijos de colaboradores. - Jornada de limpiezas de costas. - Jornadas de reforestación. - Entrega de Plantas ornamental o maderable, celebración del medio ambiente - Celebración de eucaristía en ocasión de los fieles difuntos. - Encuentro navideño en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís. - Visita en Hogar de Ancianos San Jose - Donación de insumos al Centro de Atención Integral para adolescentes en conflictos con la Ley, Villa Consuelo <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de voluntariado social 2022 	

	- Plan de voluntariado social 2023	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En el año 2022 y 2023, se cumplió con las cuotas de compras a MIPyME liderado por mujeres, establecidas en las normativas de compras y del sector, obteniendo una ponderación de 20 %.</p> <p>Al menos el 29% del monto contratado en el Portal Transaccional de la Dirección General de Compras Públicas (DGCP) es realizado a MIPyMES mujeres y mujeres como personas físicas, con una ponderación de 10 puntos.</p> <p>La encuesta de valoración de la responsabilidad de Gabinete Social, en la identificación de los proveedores que corporativa, obtuvo un 100%. En dicha encuesta, los entrevistados asociaron la responsabilidad social, en un 60% a cuidar el medio ambiente y el entorno, mientras el 40% de apoyo a la comunidad.</p> <p>Evidencia: - Procesos de compras a MYPyMES</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: PACC 2022 PACC 2023</p>	

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

La institución cuenta con un fondo asistencia social a favor de personas que sufren por percance de salud, fenómenos naturales y por viviendas deterioradas, entre otros, este otorgando ayudas a personas en estado de vulnerabilidad, en los años 2022 brindó apoyo a personas, grupos e instituciones en condiciones de gran necesidad y pobreza. Mediante el Fondo de Asistencia social fueron entregadas más de 330 ayudas correspondientes principalmente a: problemas de salud preventiva y enfermedades catastróficas; reparaciones de viviendas a familias en condición de pobreza y afectadas por incendios; auxilio a familias afectadas por la tormenta Fiona que impactó en el territorio Dominicano en este año causando daños significativos; ayudas a Grupos Comunitarios y Barriales para el desarrollo cultural, deportivo y religioso; entre otros.

Las ayudas entregadas en el año 2022, sumaron un monto de RD\$22.3 MM. En la gráfica siguiente se visualiza una representación detallada de las ayudas gestionadas por el Fondo de Asistencia Social.

Para el año 2023 fueron aprobadas, 410 ayudas. Las ayudas aprobadas, suman un monto de RD\$ 30.7 MM. En la gráfica siguiente se visualiza una representación detallada de las ayudas gestionadas, a través del Fondo de Asistencia Social durante el año 2023.

Implementación de políticas activas de promoción, defensa de los derechos y reinserción a las actividades productivas y educativas de los adolescentes y jóvenes vulnerables, con edades comprendidas entre los 14 a 24 años, que se

encuentran en condición de alto riesgo de vulnerabilidad social (presión de grupo, maltrato, propensos a adicciones, inseguridad social, falta de empleo, feminicidio, violencia intrafamiliar, jóvenes en conflicto con la ley).

Fueron beneficiados 8,700 jóvenes con el Bono de Navidad por RD\$ 1,600.00 por cada uno.

Cierre de Brechas en Salud en Población Vulnerable
Mediante la entrega de medicamentos e insumos médicos, desde el Gabinete de Política Social contribuimos a la reducción de los problemas en materia de Cierre de Brechas de Salud en Población Vulnerable. Dicho esto, se ha gestionado la captación y entrega de donaciones por un monto de RD\$1,849,332,672.49, impactando a 24 provincias, 48 municipios, 17 distritos municipales, 5 secciones, destacando:

- RD\$1,795,558,973.49 en medicamentos, insumos y equipos médicos
- RD\$6,804,750.00 en sillas de ruedas (754 unidades)
- RD\$252,010.00 pesos en muletas (111 pares)
- RD\$16,566,300.00 en lentes oftálmicos (46,150 lentes)
- RD\$27,678,696.00 en mascarillas y pantallas de protección (437,883 unidades)
- RD\$ 1,155,000.00 millones en manitas limpias (235 cajas)

Desde este programa, durante el 2023 se han ejecutado de 57 Jornadas Sociales en diversos

municipios del país para llevar los servicios de las instituciones del Sector Social a las familias en condición de Vulnerabilidad. Ofreciendo servicios de consultas médicas generales, odontología, entrega de medicamentos, distribución de lentillas, racionales alimenticias cocidas, kits del plan social, verificación de estatus en programas de Protección Social, entre otros.

Mejor de infraestructura físicas a hogares con carencias extremas y vulnerabilidad, ejecutado proyecto de desarrollo de infraestructura física para la inclusión social, mejoramiento de calidad de vida y resiliencia de las familias en condición de vulnerabilidad a través de la intervención, remozamiento y/o readecuación de 308 viviendas a familias en condición de extrema pobreza a través del Programa “Transformando mi País” y mediante acuerdo interinstitucional con el Ministerio de Vivienda y Edificaciones.

Las provincias focalizadas actualmente son: Barahona, Monte Plata, Alcarrizos y San Cristóbal.

Cada trimestre, se realizan una jornada de salud que contemplan charlas sobre temas de cuidado de salud y hábitos saludables y realización de estudios diagnósticos para la detección temprano de enfermedades.

Evidencia:

- Informe Fondo asistencial social años 2022 -2023
- Memoria Institucional año 2022
- Memoria Institucional año 2023
- Programa Oportunidad 14/24 (Pasantías)
- Informefe ejecución Transformando mi País

	<p>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</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El Gabinete Social como instancia de coordinación del sector social, trabajamos para garantizar la efectividad y la eficacia de la estrategia y de las políticas sociales del Gobierno, articulando los programas y las acciones que en materia de demanda social formulen las instituciones que integran el Gabinete, enfocados en incidir en el desarrollo integral de las familias dominicanas que viven en situación de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.</p> <p>Ejecuta los servicios de asistencia integral para la reinserción socio laboral de la población joven vulnerable “Programa Oportunidad 14/24”. Esto a través de herramientas socioeducativas formales e informales, esquemas asistenciales y de desarrollo de capital humano-social, que integran a estos jóvenes al beneficio del desarrollo y les permite a su vez mejorar su calidad de vida y el disfrute pleno de sus derechos como ciudadanos.</p> <p>155 jóvenes fueron dotados de capital semilla para sus emprendimientos vinculados a sus áreas de formación en el programa, con una inversión directa de RD\$17,973,838.94 en materiales y equipos durante el 2023. También, fueron desembolsados 18 préstamos a través de Promipyme y se mantienen activos un total de 173 emprendimientos, así como 872 beneficiarios en fase de incubación.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 - Filosofía institucional. <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional año 2022 - Memoria Institucional año 2023 - Programa Oportunidad 14/24 (Pasantías) 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Comprometidos con la transparencia y cumplimiento con la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución 002-202, tiene en su portal web la sección de Transparencia con un apartado de consultas públicas, Datos abiertos, pagina web institucional y redes sociales (Youtube, Instagram, X o Twitter, Facebook).</p> <p>En el Gabinete Social se promueve un acceso a la información, mayor accesibilidad y transparencia el manejo de los datos, y se pueda disponer de información oportuna para la toma de decisiones, especialmente para la formulación, monitoreo, implementación y evaluación de las políticas de protección social.</p> <p>El Coordinador del Gabinete firma el compromiso ético con el gobierno y la sociedad, que reitera la convicción de los principios éticos, las normas de transparencia, la rendición de cuentas, el manejo correcto de los fondos públicos, la eficiencia y las prácticas de buen gobierno.</p> <p>En el año 2022, Gabinete Social logró un índice de transparencia gubernamental de año 93.17 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones 2023 - Portal de Transparencia: https://transparencia.gabsocial.gob.do/ 	

	<p>Redes sociales (gabinetesocialrd) - Memorias institucionales, 2022 / 2023</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El Gabinete Social realiza Jornadas e reforestación con el objetivo de contribuir con el medio y recursos naturales, por el momento se ha medido el impacto y cambio climático.</p> <p>Voluntariado del Gabinete de Política Social realiza jornada de limpieza de costas realizaron una jornada de limpieza de costas frente al Fuerte San Gil ubicado en la avenida George Washington del Distrito Nacional (Malecón de Santo Domingo) en el marco del “Día Mundial de la Tierra”. Con esta acción las instituciones buscan fomentar la conciencia, el compromiso y la responsabilidad social hacia el cuidado del medioambiente y el uso responsable de los bienes naturales de la República Dominicana.</p> <p>Los organizadores de la jornada de limpieza adelantaron que los desechos recogidos serán reciclados, mientras que, aquellos que sean aptos para esta práctica serán enviados directamente a los vertederos donde se les dará el manejo adecuado.</p> <p>Evidencia: Equipo de implementación de la Política transversal de sostenibilidad ambiental -Comunicación de integración al equipo Política transversal Ministerio de Medio Ambiente -Informe de voluntariado</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,</p>	<p>El Gabinete de Política Social ha asumido un alto compromiso con la transparencia en las ejecuciones Financieras, Administrativas y Operativas, las cuales, son publicadas oportunamente en el Portal de Transparencia, en cumplimiento con la Ley General</p>	

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04. En este sentido, habíamos alcanzado 96.44% en el cumplimiento de la ley; los periodos siguientes aún están en proceso de evaluación o reevaluación. A través de la OAI, se canalizaron 13 solicitudes de Acceso a Información, las cuales fueron debidamente respondidas en un promedio de 15 días, cumpliendo con los plazos establecidos por ley. En este sentido, como institución nos aseguramos de publicar las informaciones en el Portal de Datos Abiertos, en cumplimiento con las normativas establecidas. En este año 2023, se ha alcanzado un resultado de 100% de cumplimiento. Se ha publicado el 100% de Declaraciones Juradas en el Portal de Transparencia, en cumplimiento con las normativas establecidas. Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG). La última evaluación del mes de abril 2024 fue de un 92.50 % en todos los aspectos. Esta institución también cuenta con una Comisión de Ética Pública que es responsable de promover el buen funcionamiento de la administración pública a través del desarrollo de una cultura organizacional de ética y transparencia en las instituciones públicas donde operan. En cuanto a los resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el Gabinete Social cuenta con el Sistema 3-1-1, como herramienta que permite al Ciudadano exponer sus reclamaciones, quejas, denuncias y sugerencias vía internet y teléfono. El registro de estas informaciones es un gran apoyo para el GCPS ser más transparente y eficiente en la gestión y medir su desempeño en la satisfacción de los Ciudadanos con los servicios brindados.

	<p>Durante el año 2023 se han registrado 28 entre reclamaciones y quejas, las cuales fueron resueltas oportunamente dentro de los 2 días laborables en promedio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de la OAI. • Portal de transparencia. • Informe Sistema 311 • Memoria Institucional 2023 • Comisión de Ética Pública <p>https://transparencia.gabsocial.gob.do/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado/evaluacion-de-la-digeig</p>	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	No se ha medido	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • pueda conocer más acerca de este programa. 	No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	Durante el año 2023 la Dirección de Comunicaciones ha estado trabajando arduamente en dar cumplimiento al objetivo general de su Plan	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>de Comunicación 2022-2023 que es dar a conocer las funciones y actividades del Gabinete de Política Social de la Presidencia a la ciudadanía en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de todas las redes sociales institucionales, donde se publicó de forma constante cada actividad, cada acción, avance de planes y proyectos institucionales. • Aumento significativo de los seguidores de las cuentas institucionales, tanto del Gabinete Social como del programa “Oportunidad 14/24” y las redes del Coordinador General. <p>Realizadas más de 220 publicaciones en los diferentes periódicos de circulación nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborados 11 boletines instituciones con periodicidad mensual. • Participación en 30 medios de Comunicación tanto en radio, televisión, como cales digitales para presentar los avances obtenidos en los diferentes planes y proyectos institucionales. • Realizada publicidad en más de 60 medios de comunicación, radio, televisión y prensa, con el fin de visibilizar los diferentes proyectos que se desarrollan en la institución. • Realizada campaña de publicidad al Programa “Oportunidad 14/24”, esta campaña fue realizada con el objetivo de que la población en general pueda conocer más acerca de este programa. • Monitoreo de los diferentes medios de Comunicación, como una forma de estar enterados acerca de la opinión de la ciudadanía y los 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

principales líderes de opinión acerca del accionar del Gabinete de Política Social.

- Realizado 230 piezas audiovisuales acerca de las distintas actividades que se cubrieron en la institución.
- Realizado el diseño y diagramación de la revista institucional donde se resaltaron los principales logros obtenidos por la institución.
- Realizado levantamiento, diseño, contratación y montaje de las señalizaciones de las diferentes áreas de la institución.
- Realizado levantamiento, diseño, contratación y montaje de las señalizaciones de las diferentes áreas de la institución.
- Creada las líneas gráficas y toda la identidad del proyecto Vivir Sin Miedo, para su posterior lanzamiento, por parte de la dirección de Relaciones Interinstitucionales de la institución.
- Actualización de la página web institucional para hacerla más amigable al usuario y para que la ciudadanía en general pueda encontrar información actualizada del que hacer del Gabinete de Política Social.
- Cubierta desde la Dirección de Comunicación 497 actividades realizadas por el Gabinete de Política Social.
- Realizado 2,108 Diseño para crear los diferentes productos institucionales: brochure, invitaciones, fondos de pantalla, flyer, banner, y diferentes artes para las redes sociales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizado 230 piezas audiovisuales acerca de las distintas actividades que se cubrieron en la institución. • Realizado el diseño y diagramación de la revista institucional donde se resaltaron los principales logros obtenidos por la institución. • Realizado levantamiento, diseño, contratación y montaje de las señalizaciones de las diferentes áreas de la institución. • Realizado levantamiento, diseño, contratación y montaje de las señalizaciones de las diferentes áreas de la institución. • Creada las líneas gráficas y toda la identidad del proyecto Vivir Sin Miedo, para su posterior lanzamiento, por parte de la dirección de Relaciones Interinstitucionales de la institución. • Actualización de la página web institucional para hacerla más amigable al usuario y para que la ciudadanía en general pueda encontrar información actualizada del que hacer del Gabinete de Política Social. • Cubierta desde la Dirección de Comunicación 497 actividades realizadas por el Gabinete de Política Social. • Realizado 2,108 Diseño para crear los diferentes productos institucionales: brochure, invitaciones, fondos de pantalla, flyer, banner, y diferentes artes para las redes sociales. 	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente		No se ha medido

Documento Externo
SGC-MAP

<p>desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas del Sistema de Protección Social, estos consistieron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizado experiencias y buenas prácticas entre las instituciones del Gabinete de Política Social, en la que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales presentó en qué consiste y cómo funciona el Programa “Vivir Sin Miedo”, sus dos proyectos: cáncer y cardiovascular; y se presentó el programa “Oportunidad 14/24”. • Realizado experiencias y buenas prácticas con el Hospital Cardiológico, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). • Implementación de intercambio de experiencias y buenas prácticas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART), Asociación Instituto Dominicano de Cardiología-hospital escuela Dr. Héctor Mateo Martínez, Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC), Centro de Orientación e Investigación Integral (COIN) e 	

instituciones de la Sociedad Civil, estas instituciones presentaron su quehacer institucional, para contribuir con el funcionamiento del proyecto cáncer y cardiovascular.

- Realizadas 10 charlas de sensibilización en el marco del Programa “Vivir Sin Miedo” con las organizaciones comunitarias, fundaciones, juntas de vecinos y autoridades de los gobiernos locales de las comunidades del Distrito Nacional y de los municipios de Santo Domingo este, oeste y norte, como son el Ayuntamiento de la comunidad de Pantoja, Núcleo de Mujeres de Matamamón, Fundación Integral Pérez (comunidad de Guanuma), Liceo Casimiro Rojas (comunidad de Guanuma), Iglesia Pentecostal Jesucristo (Parque del Este), Parroquia la Esperanza (comunidad La Esperanza), Junta de Vecinos Los Pioneros (Envi de Almarosa), COSALUD (comunidad de Los Mina), Fundelosa (Los Tres Brazos), Club de Leones (comunidad La Virgen, La Victoria) y la Fundación ADEVI, y Grupos de jóvenes de CTC (comunidad de La Victoria).

Agenda Internacional de Cooperación del Gabinete de Política Social

- Realizada en la Secretaría de Desarrollo Social de la República de Honduras (SEDESOL), presentación del Programa “Vivir Sin Miedo”, y sus dos proyectos: cáncer y cardiovascular; y se presentó y explicó la operatividad del programa “Oportunidad 14/24”. La socialización sirvió como

base de referencia para que Sedesol implemente acciones innovadoras de políticas de protección social.

- Realizado en el marco de la Agenda OEA, capacitación de servidores públicos en el Diplomado Digital de Liderazgo en Inclusión Social y Acceso a Derechos.

- Realizado diplomado Taller “Plan de formación para el fortalecimiento de capacidades de los países participantes con el fin de mejorar la generación de políticas públicas sensibles a la nutrición” (Secretaría de la Integración Social Centroamericana, SISCA).

- Realizados en el marco de la agenda internacional con la SISCA, alrededor de la agenda del Consejo de la Integración Social Centroamericana (CIS), tres encuentros internacionales, actividades alineadas con el Proyecto de Apoyo al Plan para la Centroamérica y República Dominicana, implementado por la Secretaría de la Integración Social Centroamericana, cuenta con el apoyo de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID), en la que se presentó cómo se formulan y diseñan iniciativas, proyectos y programas para mejorar las condiciones de vida de las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad y pobreza extrema.

Programa Vivir Sin Miedo

Mediante la implementación de políticas públicas efectivas para prevenir y/o reducir las enfermedades de las familias que han sido priorizadas e identificadas en el mapa de pobreza del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).

Fueron obtenidos los siguientes resultados:

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementada jornada, de cuatro encuentros, en la cual se logró realizar estudios médicos preventivos a 500 personas en condiciones de vulnerabilidad social. En general (desde el 2021 hasta 2023) se han beneficiado 2,000 personas. • Realizada en el marco del proyecto Cardiovascular, jornada de cuatro encuentros, en la que se han realizado estudios cardiovasculares a 400 personas. • Implementación de charlas de prevención y detección del cáncer, así como de las enfermedades cardiovasculares, a su vez, se le aplicó la ficha de valoración de riesgo con el objetivo de enseñar los procedimientos, para la autoevaluación en la población en condiciones de vulnerabilidad con el fin de que, de manera colectiva, sea posible: <ul style="list-style-type: none"> • Detectar de manera oportuna el cáncer, y las enfermedades cardiovasculares. • Prevenir el cáncer en etapas tempranas y mejorar los resultados. • Crear políticas públicas saludables para reducir los factores de riesgo tanto del cáncer como de las enfermedades cardiovasculares. • Mejorar el acceso a la atención del cáncer y al tratamiento oncológico. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud,</p>		

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>El 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"> • Reporte de consultas; • POA salud Ocupacional • Informe de rendición de cuentas. • Informe de Unidad de Salud Ocupacional 	No se evidencia

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>2021: Resultados en términos de cantidad alcanzado: • 97 % de eficiencia en la prestación de los servicios a través de la Ventanilla Única de Servicios Sociales • 84.89 % del total de trámites realizados presentan estatus realizados en cumpliendo el SLA (en tiempo) • 129,877 trámites han sido cerrados, 5,716 rechazados, 6,862 están abierto y 73,777 continúan en proceso a septiembre 2021.</p> <p>2022: Fueron recibidas un total de 413,687 solicitudes y requerimientos, de las cuales se tramitaron 390,920 de estas, representando así un 94.50% de efectividad en las acciones realizadas desde la Ventanilla Única de Acceso a Servicios Sociales y la Línea de Servicios *462. En promedio los ciudadanos tuvieron un 84% de satisfacción con relación a las atenciones recibidas.</p> <p>2023: Para el 2023 , fueron recibidas un total de 200,683 solicitudes y requerimientos, de las cuales se tramitaron 193,852 de estas, representando así un 96.5% de efectividad en las acciones realizadas desde la Ventanilla Única de Acceso a Servicios Sociales. Vía telefónica por el Centro de Contacto Gubernamental *462 fueron atendidas unas 85,000 solicitudes de información de nuestros servicios.</p> <p>En términos de calidad de los servicios:</p>	

	<p>A fin de conocer la percepción y opinión de nuestros servicios brindados, la institución cuenta con herramientas que permiten medir la satisfacción con respecto al cumplimiento en los requerimientos de los servicios prestados de atención y a partir de estos resultados tomar mejores decisiones que permitan implementar acciones correctivas, aplicamos las encuestas de satisfacción obteniendo los siguientes niveles de satisfacción para los años:</p> <p>2021: 86.5% 2022: 83.3% 2023: 86%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Encuesta de índice de satisfacción al ciudadano. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El Programa Oportunidad 14/24 tiene como principal función la implementación de políticas activas de promoción, defensa de los derechos y reinserción a las actividades productivas y educativas de los adolesventes y jóvenes más vulnerables en edades comprendidas entre 14 a 24 años que se encuentren en condición de vulnerabilidad social.</p> <p>2022: Logramos impactar alrededor de 10,000 jóvenes beneficiarios, priorizando 75 territorios en 24 provincias y el 2 Distrito Nacional, superando la meta inicial de 6,500 beneficiarios en un 54%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,789 jóvenes finalizaron su capacitación técnico profesional en 41 centros para la segunda y tercera 	

cohorte y se mantienen en aulas para la próxima cohorte 2,806 jóvenes activos que egresan en 2023.

- 490 jóvenes concluyeron con la fase de práctica e inserción laboral con sus pasantías remuneradas y primer empleo, beneficiando así la economía de sus sectores y a las mejoras económicas de su entorno familiar, en 11 tipos de oficios.
- 4,890 jóvenes beneficiarios participaron en 196 actividades de cohesión social cada viernes de la semana en todos los centros, generando un clima de vinculación y armonía entre los grupos formativos, fomentando el compañerismo, la tolerancia y la paz.
- Fueron gestionados por la División de Gestión de Documentación tardía un total de 194 expedientes de jóvenes beneficiarios del programa, 71 actas de nacimiento fueron resueltas, 10 jóvenes dotados de cedula de identidad. También se entregaron 4 actas de nacimiento de declaración tardía, 23 certificados de nacidos vivos resueltos y se realizaron 16 actos de notoriedad de declaración tardía.
- A través del Programa “Transformando mi País”, con la finalidad de readecuar las viviendas de las familias en extrema pobreza, se intervinieron y entregaron 495 casas con una inversión directa de RD\$82,723,302.41 en compra de materiales y pago de mano de obra. Los territorios donde el Programa tuvo impacto fueron en las provincias de Barahona, Monte Plata, La Altagracia (San Rafael del Yuma y María trinidad Sánchez), Santo Domingo (Los Alcarrizos) y San Cristóbal (Barrio Moscú)

2023

- 1,330 jóvenes concluyeron con la fase de práctica e inserción laboral con sus pasantías remuneradas,

beneficiando así la economía de sus sectores y a las mejoras económicas de su entorno familiar, en 26 tipos de oficios.

- 155 jóvenes fueron dotados de capital semilla para sus emprendimientos vinculados a sus áreas de formación en el programa, con una inversión directa de RD\$17,973,838.94 en materiales y equipos durante el 2023. También, fueron desembolsados 18 préstamos a través de Promipyme y se mantienen activos un total de 173 emprendimientos, así como 872 beneficiarios en fase de incubación.

- Fueron gestionados por la División de Gestión de Documentación tardía un total de ciento cuarenta y un (141) expedientes de jóvenes beneficiarios del programa, cincuenta (50) jóvenes documentados y con cédula de identidad y electoral, veintiocho (28) jóvenes sólo con actas de nacimientos en trámite de emisión de cédula de identidad, se realizaron ciento cuarenta y dos (142) actos de notoriedad y la cantidad de ciento cuarenta y dos (142) certificaciones de nacidos vivo se tramitaron.

- Se intervinieron 18 comunidades y barriadas adicionales a nivel nacional en actividades de cohesión social y voluntariado,

Cierre de Brechas en Salud en Población Vulnerable

- Se ejecutaron 57 Jornadas Sociales en diversos municipios del país para llevar los servicios de las instituciones del Sector Social a las familias en condición de Vulnerabilidad. Ofreciendo servicios de consultas medicas generales, odontología, entrega de medicamentos, distribución de lentillas, racionales alimenticias cocidas, kits del plan social,

	<p>verificación de estatus en programas de Protección Social, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se gestionó la captación y entrega de donaciones por un monto de RD\$1,849,332,672.49, impactando a 24 provincias, 48 municipios, 17 distritos municipales, 5 secciones, destacando: <ul style="list-style-type: none"> • RD\$1,795,558,973.49 en medicamentos, insumos y equipos médicos • RD\$6,804,750.00 en sillas de ruedas (754 unidades) • RD\$252,010.00 pesos en muletas (111 pares) • RD\$16,566,300.00 en lentes oftálmicos (46,150 lentes) • RD\$27,678,696.00 en mascarillas y pantallas de protección (437,883 unidades) • RD\$ 1,155,000.00 millones en manitas limpias (235 cajas) 	
--	--	--

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

La Presentación de Buenas Prácticas del Sistema de Protección Social de la República Dominicana persigue enfocar la mirada en las perspectivas de la coordinación interinstitucional en el marco de las diferentes intervenciones del Gabinete de Política Social. En este caso particular, se presenta el funcionamiento del programa “Vivir Sin Miedo” en el marco de los proyectos de prevención oportuna del cáncer y el Cardiovascular, además se explica de cómo los mismo impactan en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en condiciones de pobreza y vulnerabilidad. En ese sentido, hemos realizados dos intercambios de experiencias y buenas prácticas, a saber:

En el marco de las actividades diseñadas del Programa “Vivir Sin Miedo” por parte de la Dirección de Relaciones Interinstitucionales se planificó un intercambio de experiencias y buenas prácticas con la Institución Social Colectivo de Salud Popular (COSALUP).

Cooperación internacional SISCA, FAO

En el marco de las relaciones de proyecto de cooperación internacional se realizó un

intercambio en Tegucigalpa, Honduras, denominado, Taller: la protección social y su importancia fundamental para el logro de la resiliencia al cambio climático y la seguridad alimentaria y nutricional (SAN). En el mismo, desde la Dirección de Relaciones Interinstitucionales del Gabinete de Política Social de la Presidencia se gestionó que representantes del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) presentaran la importancia y en qué consiste el Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVAC).

En este taller, contamos con el con el apoyo de la Junta de Andalucía a través de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID) y la República de Corea en el marco del Fondo de Cooperación SICA – Corea; como parte de las alianzas de cooperación con la SISCA; con Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (organismo financiador).

Subcomisión Personas

En el marco de la Subcomisión Personas, la cual es coordinada por el Gabinete de

	<p>Política Social (GPS) y que tiene como objetivo fundamental el desarrollo de acciones para lograr impactar de manera positiva en los ODS 1, 2, 3, 4 y 5, se han venido desarrollando una serie de encuentros interinstitucionales para marcar las pautas de alianzas estratégicas que incidan en proyectos de políticas sociales de las diferentes instituciones que conforman la mencionada subcomisión.</p> <p>Hasta el momento se han desarrollado reuniones en las que se han presentado las iniciativas que fueron priorizadas ante la Subcomisión, surgiendo de estas una serie de encuentros de coordinación con la intención de optimizar el alcance y los resultados de los proyectos institucionales vistos.</p> <p>Evidencias: Memoria institucional 2021 Memoria Institucional 2022 Memoria Institucional 2023</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En relación a la elaboración, verificación, revisión, legalización y tramitación de Convenios, durante el año dos mil veintitrés (2023) fueron suscritos la</p>	

	<p>cantidad de trece (13) Convenios Interinstitucionales, para que en el marco de los logros de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las instituciones firmantes acuerdan aunar esfuerzos de manera conjunta, a los fines de garantizar su consistencia y eficacia jurídica, apoyando la construcción del marco legal que recoge los compromisos institucionales para el logro de los objetivos pautados y acciones establecidas entre las partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimos alianzas estratégicas con 24 entidades públicas y privadas que laboran para proveer a los jóvenes beneficiarios oportunidades en miras de un mejor futuro, siendo algunas de estas “El Patronato Benéfico Oriental de La Romana, La Escuela Laboral de la Marina y La Fundación La Merced”, entre otras. <p>Ejecutado proyecto de desarrollo de infraestructura física para la inclusión social, mejoramiento de calidad de vida y resiliencia de las familias en condición de vulnerabilidad a través de la intervención, remozamiento y/o readecuación de 308 viviendas a familias en condición de extrema pobreza a través del Programa “Transformando mi País” y mediante acuerdo interinstitucional con el Ministerio de Vivienda y Edificaciones.</p> <p>Evidencias: Convenios Acuerdos Minutas de reuniones</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El sistema de gestión de Calidad realiza auditorías de procesos, para medir los niveles de eficiencia y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías internas. • Informes de auditorías externas <p>Evidencias:</p> <p>-</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		

Como institución y de la mano de Tecnología de la Información hemos trabajado en la mejora y la eficiencia de los procesos ya fin de simplificar los servicios internos y externos del Gabinete de la Política Social. Seguimos trabajando en la innovación, creación e implementación de nuevas tecnologías. Buscamos integrar la interoperabilidad en nuestros sistemas, convirtiéndolos en una plataforma informática que facilite el intercambio de datos interinstitucionales entre el GPS y nuestras entidades adscritas. Dicho esto, se ha llevado a cabo lo siguiente:

Año 2021:

- Desarrollo e implementación de Plataforma de Interoperabilidad del Sistema de Protección Social para dar Respuesta al Sistema de Protección Social
- Conectividad configurada con todas las entidades del trípode de protección social.

- Implantación de los Servicios Restantes, Prueba y Documentación con conectividad configurada a cada una de las entidades.
- Mejora de la Gestión de Transportación, mediante implementación de nuevo sistema y en proceso de determinación de nuevos requerimientos de desarrollo de reportes para mayor eficiencia.

Año 2022:

- Proyecto de Gestión Documental: Con la finalidad de responder a la necesidad de digitalización documental del Gabinete de Política Social, se desarrolló un proyecto de correspondencia externa, tramitación de documentos y solicitudes a lo interno de la institución, así como de optimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes recibidas y disminuir el uso del papel.
- Robustecimiento de la estructura de BBDD: Renovación del contrato de consumo y servicio de la Junta Central Electoral, lo que permitió apreciar mejoras en el procesamiento de datos en los distintos sistemas de la institución.
- Plataforma para Gestión y Control Punto Solidario: Se desarrolló un sistema especializado para la gestión de alertas y actividades y notificaciones centralizado para los diversos sistemas de atención ciudadana.
- Canales Digitales: Se realizó la adquisición de Canales Digitales (SMS, VMS, WhatsApp, Correos) para responder a las necesidades de campañas digitales de comunicación por parte del Gabinete de Política Social.
- Transformación Digital: Se transformaron procesos manuales de seguimiento a una metodología digital, permitiendo así la automatización de la gestión de indicadores y apoyando la toma de decisiones.

Año 2023:

Fueron desarrollados e implementados 3 nuevos tramites interinstitucionales a través de la Plataforma de Punto Solidario en respuesta a las demandas de servicios realizados por los ciudadanos en las distintas localidades de Punto Solidario. Estos desarrollos se realizaron en conjunto a SeNaSa, Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz y el Consejo Unificado de las Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED).

Migración de los servicios críticos de la Plataforma de Punto Solidario hacia un entorno en la Nube (Azure). Permitiendo mitigar riesgos asociados a la continuidad de la operatividad.

Desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades a la Plataforma de Captura y Gestión Operativa del Programa Oportunidad 14-24 tomando en cuenta un modelo de gestión de entornos VUCA. En este sentido, fueron integradas funcionalidades adaptadas a la realidad actual del Programa, asegurando una mejor gestión del manejo de los procesos internos, seguridad y estabilidad de la Plataforma. Alcanzamos el hito de 1000 usuarios de la plataforma a nivel nacional, apoyando de manera significativa la operatividad y digitalización de los procesos del gobierno dominicano.

Evidencias:

Memoria Institucional 2022

Memoria Institucional 2023d

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Bonos Sostenibles – Ministerio de Hacienda</p> <p>De la mano con el Ministerio de Hacienda, el Gabinete de Política Social trabajó en un portafolio para la preclasificación de programas sociales que serán propuestos para la ser financiados mediante la emisión de Bonos Sostenibles.</p> <p>Apoyo en la formulación de políticas y proyectos para cierre de brechas de población pobre y vulnerable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulación del proyecto piloto Carnet Estudiantil Joven. En coordinación con el Ministerio de la Juventud, se trabajó en el diseño de un proyecto piloto para apoyar a los jóvenes que cursan estudios de nivel superior. <p>Evidencias: Memoria institucional 2021, 2022 y 2023</p>	
---	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>En el marco de la gestión de los recursos humanos a través de la eficiente coordinación de los diferentes subsistemas que la integran, se desarrollaron una serie de estrategias que garantizan un clima organizacional favorable, cumplimiento de los objetivos y cierre de brechas de género.</p> <p>Evaluación del Desempeño: El Gabinete de Política Social (GPS), asumiendo su compromiso de coordinar junto al Ministerio de Administración Pública, ha realizado el proceso de evaluación del desempeño correspondiente a enero-diciembre 2023, según los lineamientos designados por dicho ministerio, desde la definición, seguimiento y evaluación de los acuerdos del desempeño hasta la aplicación de mejoras para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, por tales esfuerzos hemos logrado un 100% en el cumplimiento de esta meta en el subindicador 7.3 del SISMAP.</p> <p>Plan de Capacitación: La programación fue realizada en base a 8,100 horas de capacitación de las cuales se han ejecutaron 7,606 para un logro en el cumplimiento de metas de un 94%, superando así la meta fijada para el año 2023, que fue de 85%; con una participación de 2,373 colaboradores y colaboradoras, alcanzando un 97% de cumplimiento en el subindicador 8.1 del SISMAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos 2021, 2022, 2023 • Planilla de Planificación de RRHH • Memoria 2023 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En miras de eficientizar el uso de los recursos, y facilitar las mejoras en nuestros procesos, se han desarrollado e implementado sistemas de datos y automatización en diferentes áreas de la institución:</p> <p>Plataforma Oportunidad 1424: La plataforma operativa del Programa Oportunidad 1424 es una aplicación desarrollada por la Dirección de Tecnología de la mano del Programa Oportunidad 1424 para automatizar la gestión operativa del registro, gestión y repositorio de data histórica de todos los beneficiarios a nivel nacional, contando actualmente con más de 32,000 registros en la plataforma. Durante el 2024 se han realizado 7 actualizaciones críticas enfocadas a la integridad de los datos, y se continúa trabajando en las próximas versiones.</p> <p>SISTRAN: El Sistema de transportación (SISTRAN) es una aplicación desarrollada por la Dirección de Tecnología de la mano de la Dirección Administrativa para la gestión del parque vehicular de la institución. Esta herramienta se busca eficientizar el control de los mantenimientos de los vehículos, gestionar las pólizas de seguros, inspecciones diarias, gestión de los choferes, entre otras funciones. Durante el 2024 se han realizado 7 actualizaciones en el diseño y funcionalidad de la plataforma.</p> <p>SISMED: El Sistema Médico (SISMED) es una aplicación desarrollada por la Dirección de</p>	

Tecnología de la mano del Departamento de Salud Ocupacional para la gestión médica de los colaboradores que utilizan los servicios del consultorio y dispensario médico. Durante el 2024 se han realizado 8 actualizaciones enfocadas a la funcionalidad de la plataforma, y se continúa trabajando en las próximas versiones.

PS CLOUD: El PS CLOUD es una aplicación la cual ha desarrollada para la gestión operativa de los Puntos Solidarios a nivel nacional. Este sistema fue asumido por la Dirección de Tecnología y ha continuado los desarrollos, actualizaciones e implementaciones junto a la Dirección Técnica del GPS, ADESS, SIUBEN, SUPERATE e instituciones aliadas al sistema de protección social. Durante el 2024 se han realizado más de 15 actualizaciones enfocadas a la seguridad, estabilidad y optimización de los recursos tecnológicos de esta plataforma.

Microsoft Dynamics: La plataforma Microsoft Dynamics es un sistema en línea el cual fue implementado por la Dirección de Tecnología de la mano del Programa Oportunidad 1424 para la gestión del estipendio a los beneficiarios activos del Programa.

CITRUS ERP: La plataforma Gestión Negocios ERP (CITRUS) es un sistema en línea el cual fue implementado por la Dirección Administrativa de mano de la Dirección de Tecnología para la gestión automatizada y centralizada de los almacenes del GPS, CTC y Oportunidad 1424.

Evidencias:

	Plataformas desarrolladas	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Año 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Realizados 2 talleres de coordinación de acciones e intercambio de experiencias entre el Gabinete de Política Social de la República Dominicana y el Ministerio de Desarrollo Social de Panamá (MIDES) •Intercambio de experiencia y buenas prácticas con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). •Participación en Jornadas de dialogo UE-Centroamérica, foro internacional juventud y trabajo, en virtud de que el GPS es miembro del Consejo de Integración Social. <p>Año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Experiencias y buenas prácticas entre las instituciones del Gabinete de Política Social, en la que la Dirección de Relaciones Interinstitucionales presentó en qué consiste y cómo funciona el Programa “Vivir Sin Miedo”, sus dos proyectos: cáncer y cardiovascular; y se presentó el programa “Oportunidad 14/24”. • Experiencias y buenas prácticas con el Hospital Cardiológico, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). • Implementación de intercambio de experiencias y buenas prácticas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), Instituto Nacional del 	

	<p>Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART), Asociación Instituto Dominicano de Cardiología-hospital escuela Dr. Héctor Mateo Martínez, Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC), Centro de Orientación e Investigación Integral (COIN) e instituciones de la Sociedad Civil, estas instituciones presentaron su quehacer institucional, para contribuir con el funcionamiento del proyecto cáncer y cardiovascular.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Proyecto Vivir Sin Miedo, proyecto Cardiovascular generando como resultados: En el marco del programa “Vivir Sin Miedo” firmamos un convenio: Institución Social Colectivo de Salud Popular (COSALUP). El objetivo del mismo consiste en: aunar esfuerzos de manera conjunta para brindar atención a las personas cuyas condiciones se encuentren en vulnerabilidad y/o extrema pobreza con la necesidad de recibir atenciones médicas de manera preventiva y/o curativa contra la enfermedad cardiacas en todo el territorio de la República Dominicana. 360 personas atendidas en las jornadas. 20 Charlas de sensibilización con las organizaciones comunitarias, fundaciones, juntas de vecinos y autoridades de los gobiernos locales de las comunidades del Distrito Nacional y de los municipios de Santo Domingo este, oeste y norte</p> <p>Bonos Sostenibles – Ministerio de Hacienda De la mano con el Ministerio de Hacienda, el Gabinete de Política Social trabajó en un portafolio para la preclasificación de programas sociales que</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>serán propuestos para la ser financiados mediante la emisión de Bonos Sostenible</p> <p>Comité Técnico-Sectorial de Protección Social del Proyecto de “Apoyo al fortalecimiento de la resiliencia de los sistemas de salud y protección social en República Dominicana”</p> <p>En el marco del proyecto “Apoyo al fortalecimiento de la resiliencia de los sistemas de salud y protección social en la República Dominicana”, hemos participado en cuatro reuniones del comité técnico-sectorial de protección social durante el año 2024. Estas reuniones se llevaron a cabo en los meses de febrero, marzo, abril y mayo, y contaron con la participación de representantes del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, SUPERATE, ADESS, SIUBEN y Expertise France, AFD, entre otras.</p> <p>Evidencias: Convenios Minutas Charlas</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Reducción del Uso del Papel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Gestión Documental: se desarrolló un proyecto de correspondencia externa, tramitación de documentos y solicitudes a lo interno de la institución, así como de optimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes recibidas y disminuir el uso del papel. <p>Interoperabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convirtiendo nuestro sistema en una plataforma informática que facilita el intercambio de datos 	

interinstitucionales entre el GPS y nuestras entidades adscritas, facilitando la digitalización entre diferentes sistemas y plataformas, permitiendo una transferencia de datos fluida y una mejor coordinación entre departamentos y con otras organizaciones.

Eficiencia en la Burocracia Administrativa

- La implementación del Sistema de Gestión Microsoft Dynamics viene a apoyar la gestión operativa de los procesos de nómina que lleva el Programa Oportunidad 1424 con los más de 20,000 mil jóvenes que han sido impactados. Esta innovación apoya la transformación digital del Gabinete de Política Social y los programas que se gestan desde este.

Mejora en la Prestación de Servicios

- Implementación de nuevos Canales Digitales (SMS, VMS, WhatsApp, Correos) y ChatBot para responder a las necesidades de campañas digitales de comunicación por parte de Punto Solidario, SUPERATE, SIUBEN, ADESS y entidades adscritas que apoyan la gestión de la Ventanilla Única de Servicios Sociales.

Creación de portal web para el Programa “Oportunidad 14/24 para responder a las necesidades de contactos de parte de la ciudadanía y visualizar los programas y oportunidades de desarrollo gestionados desde el Gabinete de Política Social a través del Programa.

Evidencias:
Plataformas

	<p>Programas desarrollados</p> <p>Creación de canales digitales</p> <p>Chatbot</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Para el área de TIC, el Gabinete de Políticas Sociales (GPS) ha demostrado cumplimiento mayoritario y evidenciado de frente a los requisitos exigidos por la NORTIC A3:2014 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, por lo que se otorga la recertificación con una duración de 2 años de vigencia.</p> <p>En lo que respecta a las auditorías de Calidad, la institución sigue demostrando su compromiso con garantizar la conformidad de los procesos en lo relacionado al cumplimiento de sus políticas, procedimientos, instructivos y manuales, dando continuidad al mantenimiento de nuestra certificación con la norma ISO 9001.</p> <p>Evidencias: Informes de auditoría Certificado de normas</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>2021:</p> <p>Mantenimiento de Certificación con cero no conformidades en el Sistema de Gestión Integrado. Recertificación del Sistema de Gestión Integrado en las Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas ISO9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. • INTE G: 35 Sistema de Responsabilidad Social. • INTE G: 38 Sistema de Igualdad de Género. <p>Evaluación y Recertificación de normas de tecnologías de la información y comunicación (NORTIC)</p>	

	<p>2022: A nivel de resultados, luego de ser evaluados tras una arduas y extensas auditorías, se ha logrado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se obtuvo el recertificado de Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad. • Se obtuvo el recertificado de Norma INTE G35 de Responsabilidad Social. • Se obtuvo el recertificado de Norma INTE G38 Igualdad De Género en el Ámbito Laboral. <p>2023: Mantimiento de la norma de Calidad con cero no conformidades en el Sistema de Gestión Integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recertificación de la norma ISO:9001-2015 de Sistemas de Gestión de Calidad, garantizando la continuidad el Sistema de Gestión Integrado del Gabinete de Política Social. <p>Resultados de reconocimientos alcanzados por parte de la DIR. TIC : NORTIC A3:2014 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Y estamos a la espera de la A2 y A1.</p> <p>Evidencias: Certificados de las normas Informes de auditorías</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El Gabinete de Política Social cuenta con un control en la ejecución de los fondos asignados bajo el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y Sistemas de Contabilidad, lo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>que se puede evidenciar en la rendición de cuentas de los mismos, que permite el cumplimiento de los objetivos, alineados a las decisiones tomadas por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), además cumple con la Ley 126-01 de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental manteniendo así un control interno de los recursos.</p> <p>La institución durante el año 2021, se evidencia una gestión de seguimiento y ejecución de cumplimiento del presupuesto y objetivos financieros de 94.4%, para el 2022 un 96.0% y para el 2023 94.2%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informes de Ejecución Presupuestaria</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se ha medido</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.