



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Consejo Nacional de Seguridad Social**

**FECHA:**

**30 de junio del 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El marco institucional (misión, visión y valores), se encuentra definido en Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado al Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las reformas del sector público y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) elaborado a través de mesas de trabajos participativas con presencia sectorial de las entidades del SDSS.</p> <p>Con el objetivo de lograr la integración y alineación de todos los niveles de la institución, el nuevo marco estratégico fue socializado a través de los diferentes canales de comunicación interna, tales como correos electrónicos, también fue compartida en la página web del CNSS para conocimiento de los grupos de interés y la sociedad en general, De igual forma, en el proceso de inducción a los nuevos colaboradores está contenida esta información.</p> <p>El CNSS definió su marco estratégico institucional: visión, misión y valores con la participación de los empleados y los grupos de interés, como el Pleno del Consejo del CNSS. Este marco estratégico y toda la estructura del Plan Estratégico Institucional se deriva de toda la escalera de Planificación del</p>	

	<p>Estado, partiendo desde los ODS, del PNPSP y el Plan de Gobierno 2020-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías, Lista de asistencia (Formulación de marco estratégico, y aprobación PEI 2021-2024). Propuesta de marco estratégico</li> <li>• Resolución Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) 551-03 que aprueba PEI 2021-23</li> <li>• PEI 2021-2024 Alineación PAG. 6, 32-43.</li> <li>• Circular Formulación PEI 2025-2028 y Fotografías, Lista de asistencia (Formulación de marco estratégico, y aprobación)</li> </ul>	
<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 marco de valores se encuentra alineado con la misión y la visión, respetando los principios constitucionales y normativos que establece la Ley no. 87-01 que crea el CNSS. Estos se establecieron partiendo de los comportamientos requeridos para la ejecución de nuestra filosofía institucional, apegados a los principios definidos en el Art. 3.- principios rectores de la seguridad social.</p> <p><b>Valores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidaridad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Integridad</li> <li>• Dinamismo</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Competencia</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de los murales</li> <li>• Plataforma estratégica</li> <li>• PEI 2021-2024 Alineación PAG. 18-19</li> <li>• Portal web, en la sesión: <b>Quienes somos</b></li> </ul>	
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>El CNSS asegura mediante la revisión periódica de los planes a largo y corto plazo 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista asistencia reuniones de socialización Matriz de resultados PEI 2021-23 pág. 32-43</li> <li>• Informe de medio término PEI 2021-23</li> <li>• Informe POA 2021, 2022, 2023, 2024</li> </ul>	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>El CNSS mantiene una comunicación efectiva a todos los empleados de la institución, alcanzando una cobertura del 100%, manteniendo una socialización permanente sobre misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, sistema de gestión estandarizados. A través de los siguientes medios y procesos como la inducción de personal, publicación en la Intranet, colocación en murales y Página WEB institucionales. De igual forma, se realizan actividades para la socialización de los valores institucionales.</p> <p>Desde el inicio de la planificación del PEI como un proyecto estratégico institucional, se ha asegurado la inclusión de representantes de todos los grupos ocupacionales de la organización (Red Focales de Planificación). Este enfoque participativo se ha</p>	

	<p>mantenido durante las etapas de diseño, formulación e implementación inicial, garantizando así una representación amplia y diversa.</p> <p>Asimismo, se ha mantenido una comunicación constante con los grupos de interés externos, asegurando su conocimiento y participación en el proceso. A través de medios masivos, Redes Sociales, reuniones de grupos de enfoque, publicaciones en portal web</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de inducción a la institución</li> <li>• Manual de Inducción CNSS</li> <li>• Presentación de Inducción y listado de asistencia</li> <li>• Socialización Formulación, Aprobación y Seguimiento POA y listado de Participantes.</li> <li>• Foto murales</li> <li>• Disposición de información vía Portal web/ intranet, menú principal pestaña nosotros, opción quiénes somos</li> </ul>	
<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</p>	<p>El CNSS aseguran el efectivo funcionamiento de la Institución mediante la revisión periódica de la estrategia, a través del análisis del entorno interno-externo se realiza la evaluación y formulación del PEI a los fines de adaptarlos a los cambios y de manera extraordinaria ante las reformas y disposiciones del marco normativo a nivel político, económicos, necesidades de recursos, capacitación, entre otros aspectos.</p> <p>El CNSS en el 2020 realizó reuniones con grupos de interés para la elaboración del PEI, que dio de</p>	

<p>la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>resultado la misión, visión y valores que están definidos en la actualidad en la institución</p> <p>También, para el 2023 y para el 2024 se realizó el análisis de contexto organizacional para la integración de los Sistemas Antisoborno y Calidad que robustecen la filosofía de la organización y ahora para 2024 se están desarrollando las actividades de alineamientos estratégico para el PEI 2025-2028 logrando realizar reunión con los grupos de interés externos en el cual puede sugerir cambios en los ejes estratégicos.</p> <p>En la organización cuenta con una política y procedimiento de Gestión de la Planificación Institucional, donde se estable la periodicidad de revisión. También, con el Manual de Valoración y Administración de Riesgo, Política de Gestión del Cambio, Procedimiento de Gestión de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica que fortalecen el proceso de gestión de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA 2021-2024 PEI pág. 13-16</li> <li>• Manual de Planificación y Desarrollo</li> <li>• Manual de Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Política de Gestión del Cambio,</li> <li>• Procedimiento de Gestión de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica.</li> <li>• Análisis de contexto del sistema de gestión integrado 2023-24 (FODA / PESTEL)</li> <li>• Reunión Grupos de Interés PEI 2025-2028</li> </ul>	
--	---	--



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 cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) responsable de gestionar la prevención de comportamientos no éticos bajo un marco normativo que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público, el objetivo es prevenir los comportamientos no éticos, que se pueden dar en la institución, presentando ejemplos de situaciones específicas identificadas que se puedan presentar a los servidores y como responder ante estas.

Una pieza fundamental de este sistema es la CIGCN, un órgano plural compuesto por servidores públicos de diversos grupos ocupacionales. La CIGCN tiene como objetivo promover la institucionalización de la ética y fomentar conductas íntegras en el servicio público. Entre sus responsabilidades se encuentran vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos y servir como órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo.

Para respaldar su labor, la CIGCN cuenta con evidencia tangible, como el Código de Ética, la lista de miembros, el plan de trabajo y las campañas que promueven los valores institucionales y la integridad gubernamental. Esta estructura integral demuestra el compromiso del CNSS con la ética y la transparencia en la gestión pública.

La organización está certificada bajo los estándares ISO 37301 Sistema de Gestión de Compliance e ISO

37001 Sistema de Gestión de Antisoborno, abril 2024, que fomentan la aplicación de los procedimientos de debida diligencia interna y externa, procedimiento de investigación, gestión de regalos y otras atenciones, además, de la declaración de no conflicto de interés, lo cual contribuyen al fortalecimiento de los procesos de compras y contrataciones, ejecución presupuestaria, la correcta administración de los recursos que buscan fomentar la rendición de cuentas y transparencia. En adicción, se está implementando el Sistema de Gestión de Calidad que contribuye al fortalecimiento de los procesos.

Otras herramientas con las que cuenta la institución como parte del fortalecimiento de la ética institucional son las siguientes es la política de obsequios y regalos a través de la cual se regula la oferta, entrega o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, cortesías u otros beneficios similares, en efectivo o especie, a favor de personal del CNSS por parte de terceros (proveedores, ciudadanos, socios, intermediarios, u otros vinculados), para prevenir que los mismos puedan ser utilizados como instrumentos de soborno en la organización.

Es importante destacar que, en la selección de proveedores, la institución aplica las normativas establecidas, lo que demuestra la ejecución de todos los procesos de compras y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones y sus modificaciones y comunica a estos su compromiso asumidos con los estándares internacionales de Compliance y Antisoborno.

Como parte de las acciones en búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el CNSS cuenta con la instalación buzón de denuncia, estratégicamente fuera de la cámara de seguridad para brindar confidencialidad a los colaboradores para denuncias, consultas y asesorías ante cualquier acto de incumplimiento, corrupción o antiético. Además, de la disponibilidad de un formulario de denuncia en el portal web.

**Evidencia:**

- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) del CNSS y su plan de trabajo
- Formulario Acta Final del Proceso de Votación 2023 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
- Código de Ética Institucional  
Certificados de Certificación ISO 37301, ISO 37001 e ISO 9001
- Formularios de declaraciones de No Conflicto de Interés
- Procedimientos Debida Diligencia Interna y Externa
- Política y Procedimiento de Gestión de
- Obsequios, Regalos y otros Beneficios Similares
- Procedimiento para atención e investigación de denuncias
- Fotografías de colocación de buzones
- Portal web, política de compliance y antisoborno

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de auditoría de certificación abril 2024</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La alta gerencia tiene un estilo de dirección de puertas abiertas por lo cual existe mucha accesibilidad de los empleados al personal directivo. Esta apertura se encuentra evidenciada en los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2024, a través del Procedimiento de Gobernanza y Liderazgo Institucional, el CNSS promueve una guía de actuación de los líderes que fomenta el accionar, la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.</p> <p>Esto se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de la gestión del directivo y del subalterno a través del sistema de evaluación del desempeño en ambas vías.</p> <p>La institución a través de la Dirección de Recursos Humanos mediante la planificación de actividades de integración que promueve que todos los colaboradores modelen los valores institucionales entre cada colaborador, con el apoyo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), que fomenta la ética y transparencia. también, se dispone de diversos canales para las quejas y denuncias (buzones físicos y virtuales) donde el personal puede exponer sus inquietudes.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> <li>• Socialización Procedimiento de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> <li>• Reuniones de Staff ampliadas</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2024</li> <li>• Plan de trabajo del Comisión de Integridad gubernamental y cumplimiento normativo</li> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• Campañas y actividades de integración</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con una estructura organizacional que responde a la filosofía organizacional, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el año 2022 y por el Gerente General, septiembre, mediante la Resolución No. 031-2022; la cual se encuentra disponible en el portal WEB. La estructura organizacional del CNSS se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional.</p> <p>También, cuenta con un Mapa de Procesos, actualizado en enero 2024, el cual refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la</p>	

institución, así como un Manual de Organización y Funciones institucional, el cual fue aprobado mediante la Resolución No. 003-2023, acorde a la nueva estructura organizativa, y el Manual de Cargos resolución adm. 028-2023.

Con relación a los procesos disponemos de un repositorio documental donde están estandarizados todos los procesos del consejo, que se encuentra en la INTRANET, que se sustenta en los sistemas de calidad, antisoborno y Compliance y aparte de estos se encuentran los procesos técnicos propios de la institución. También, el personal desarrolla un perfil acorde a las funciones asignadas en la institución, además de asumir otras responsabilidades y roles, con ciertos niveles de autoridad.

La CNSS cuenta con un Plan Estratégico de Comunicaciones, que indica las vías correctas de intercambio de información de la organización, el mismo está conformado por diversos canales digitales, físicos y/o presenciales que garantizan la efectividad de la comunicación de las instrucciones, cambios, actualización de la ejecución de la planificación estratégica y operativa, modificaciones de los procesos y todas las acciones importantes en la institución que requieren ser modificadas.

**Evidencias:**

- Estructura Organizacional del CNSS, resolución No. 031-2022.
- Mapa de Procesos vigente.
- Manual de Organización y Funciones No. 003-2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones No.028-2023</li> <li>• Repositorio documental en Intranet</li> <li>• Diversos comités institucionales</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Comunicaciones externar</li> <li>• Redes sociales y murales institucionales</li> <li>• Boletines Informativos</li> <li>• Buzones</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) del CNSS se estructura en cinco componentes fundamentales. En primer lugar, los "Ejes Estratégicos" definen las áreas prioritarias de acción que guían el rumbo de la organización hacia sus metas a largo plazo. Estos ejes representan los pilares sobre los cuales se construye la estrategia global de la organización.</p> <p>A continuación, describimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los "Resultados Esperados" delimitan los logros que se espera alcanzar en cada uno de estos ejes, proporcionando una visión clara de los objetivos finales a conseguir. Los "Productos Estratégicos" representan las iniciativas concretas que la organización llevará a cabo para alcanzar dichos resultados, constituyendo la materialización tangible de la estrategia planificada.</li> <li>• Los "Indicadores" son medidas específicas que se utilizan para evaluar el progreso hacia los resultados esperados, brindando una visión objetiva del desempeño de la organización. Por último, las "Metas"</li> </ul>	

establecen objetivos cuantitativos que se deben alcanzar en relación con cada indicador, proporcionando un estándar medible para evaluar el avance y éxito en la implementación del plan estratégico.

A partir de este marco, se deriva el Plan Operativo Anual, que detalla la asignación de recursos y la planificación de actividades para cada año del período cubierto por el plan estratégico, asegurando la ejecución efectiva de la estrategia definida, se operativiza la estrategia institucional, ejes y objetivos, para las diferentes áreas, de manera periódica; este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes trimestrales a las partes interesadas.

En adicción, la evaluación de desempeño institucional e individual se basa en los indicadores y metas establecidos en el Plan Operativo Anual, proporcionando una medida objetiva del progreso y éxito tanto a nivel organizacional como individual, mediante los acuerdos de desempeño del personal que se elaboran por resultados, en función de las metas establecidas en el POA. Además, se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones por áreas, que identifica las necesidades de requerimientos para el logro de las metas institucionales.

Todos estos factores son monitoreados externamente por distintas organizaciones, a lo externo, se deben reportar los indicadores de gestión, atendiendo a la periodicidad definida por los



entes gubernamentales que regulan este proceso, como son:

- **SISMAP**, Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, Ministerio de Administración Pública (MAP). Periodicidad de medición: mensual.
- **SISCOMPRAS**, Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral.
- **ITICGE**, Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, Gobierno Electrónico (OGTIC), periodicidad trimestral. Periodicidad de medición: trimestral.
- **NOBACI**, Normas Básicas de Control Interno, Contraloría de la República. Periodicidad de medición: trimestral.
- **Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04**, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Periodicidad de medición: trimestral.
- **SIGEF**, Sistema de Información de la Gestión Financiera, Dirección General de Presupuesto. Periodicidad de medición: trimestral.
- **SISANOC** Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables Dirección General de Contabilidad Gubernamental, DIGECOG, periodicidad semestral

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IGP</b>, Índice de Gestión Presupuestaria, Dirección General de Presupuestos, DIGEPRES, periodicidad trimestral</li> </ul> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022-2023</li> <li>• Informe del seguimiento PAO 2022-23</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>• Informe del Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>• Reporte de Indicadores Gubernamentales 2022- 2024 e informe de las entidades rectoras (Raking SISMAP, SISCOMPRAS, ITICGE)</li> <li>• Evaluaciones del DIGEPRES a través del Índice de Gestión Presupuestaria</li> <li>• Evaluaciones del DIGECO a través del SISANOC</li> <li>• Tablero de Indicadores PEI 2021-2024 actualizado al cierre intermedio del PEI</li> <li>• Informe de Avance Anual</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El CNSS introduce mejoras en el sistema de gestión mediante el proceso de seguimiento y monitoreo del POA, trimestralmente, se busca medir el nivel de cumplimiento de las áreas; a raíz de lo cual se emiten los informes correspondientes y son compartidos con los diferentes grupos de interés, en busca de obtener las mejoras necesarias para mejorar la gestión organizacional y el rendimiento, como ha sido los casos de implementación de sistemas de gestión estandarizados, innovaciones telefónicas, ampliación de los canales de servicios, virtuales y presenciales.</p>	

Con relación a la expectativas y necesidades de los grupos de interés, referente a la gestión y los servicios que oferta el CNSS la organización procura mantener una comunicación contante con estos, proporcionándoles diferentes canales de comunicación y creando espacio de comunicación y socialización, por medio de los portales tecnológicos web, encuentro planificados y la recepción de estos en el momento que requieran de asistencia por parte del personal del CNSS.

Atendiendo a estos enfoques, perspectiva de género se monitorea el plan y acciones de genero institucional de manera mensual, así como atendiendo, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, la organización, cuenta con personal que poseen alguna discapacidad, también, está desarrollo la estrategia transversalización de género y la integración de los sistemas de gestión Compliance y antisoborno, bajo los estándares de ISO. Además, el personal del CNSS participa en actividades sociales: el Ministerio de Medio Ambiente con programas de Reforestación y con las actividades del HEMOCENTRO para el programa nacional de Donación de Sangre.

El Consejo Nacional de Seguridad Social incorpora las opiniones de los diferentes grupos de intereses a su sistema de gestión mediante el involucramiento de estos, a través de reuniones focales, encuestas y los buzones de sugerencias en los puntos de servicio. También, se realizan reuniones cada 15 días del Pleno del Consejo donde son consideradas las

	<p>necesidades y expectativas de cada uno de los sectores que lo conforman.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>• Informe de medición de la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 2023-24</li> <li>• Listados y fotos de reuniones con las partes interesadas</li> <li>• Relación de Personal de Condiciones Especiales</li> <li>• Relación de participación en actividades sociales.</li> <li>• Presentación de la reunión de Transversalización de Género</li> <li>• Informe de seguimiento al POA 2022-2024</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de información, que permiten documental los procesos de la organización, documentación disponible en el repositorio institucional debidamente controlada y protegida.</p> <p>Para el monitoreo permanente se realizan revisiones trimestralmente del POA para medir el nivel de avance acorde a lo planificado y realizar ajustes de lugar. Con relación al PEI/POA se ha establecido un sistema periódico a través de plantillas en Excel para el monitoreo y evaluación de la planificación institucional, que incluye el seguimiento a la ejecución de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), debidamente</p>	

documentando en los manuales de Planificación y Desarrollo, y Financiero.

A través del Departamento de Revisión y Análisis, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, se da seguimiento a la implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), y a la gestión de riesgos de institucional, documentado en las políticas y procedimientos definidos para la revisión y análisis y, valoración y administración de riesgos, que abarca la identificación, valoración, administración y mitigación de riesgos.

Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se evidencia el cumplimiento por el CNSS, de los procedimientos de gestión, financieros, administrativos establecidos por la Contraloría General de la República para el sector público. Como consecuencia de la ejecución de los requerimientos definidos en cada ambiente de control de las NOBACI.

La metodología utilizada establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, salud y seguridad en el trabajo, medio ambientales y reputacionales para prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y ocurrencia. Los riesgos y oportunidades están alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) a los procedimientos y el contexto organizacional y sus actualizaciones.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repositorio documental, intranet</li> <li>• Manual Políticas y Procedimiento de Planificación y Desarrollo,</li> <li>• Manual Políticas y Procedimiento Financiero</li> <li>• Manual Políticas y Procedimiento de Revisión y Análisis</li> <li>• Manual Políticas y Procedimiento Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA</li> <li>• Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas</li> <li>• Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades</li> <li>• Ficha de procesos</li> <li>• Reporte de NOBACI</li> </ul>	
<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>La organización ha asumido el compromiso de aplicar el Modelo Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés, CAF, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrece la institución, herramienta que nos permite identificar los puntos fuertes y débiles que debemos trabajar, y que a su vez ayuda para la elaboración de planes de mejora, conforme a las directrices establecidas por el MAP (Ministerio de Administración Pública).</p> <p>Se cuenta con evidencia sólida que respalda el compromiso institucional con el CAF. Además, se ha evidenciado un crecimiento sostenido en los diferentes principios y criterios del CAF, como liderazgo, estrategia, personas, procesos, y resultados orientados a ciudadanos y responsabilidad social.</p>	

	<p>Al mismo tiempo, el CNSS está certificados en las normas ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno y ISO 37301: Sistema de Gestión de compliance que contribuyen al fortalecimiento institucional, con procesos más robustos, nivel de transparencia satisfactorio y un personal comprometido con la integridad y la ética pública.</p> <p>Actualmente, el proceso de implementación de las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, se está desarrollando, mediante la estandarización de estos de los procesos, estas iniciativas fomentan la transparencia, y contribuye a la optimización y mejorar los niveles de satisfacción en las partes interesadas, para así, favorecer desde el accionar organizacional con el logro de los lineamientos referentes a la innovación del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico e informe del CAF 2023</li> <li>• Autodiagnóstico de la ISO 37301 &amp; 37001 e informes de auditorías internas y de certificación</li> <li>• Boletines del proceso de Implementación de las normas</li> </ul>	
<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 institución ha establecido una variedad de medios de comunicación tanto internos como externos para difundir información relevante y mantener informado a sus colaboradores y grupos de interés: público en general y ciudadanía sobre los avances y noticias importantes de la entidad.</p>	

El CNSS se apoya de diferentes canales para mantener una buena comunicación tanto interna como externa. A lo interno, la organización asegura la comunicación efectiva, porque cuenta con los recursos humanos competentes y los canales definidos para comunicar las novedades referentes a la gestión del CNSS y por estos medios comunica todo lo concerniente a la estrategias, procesos y administración del personal; los medios con los cuales disponemos son los sigtes.: correo electrónico, un grupo de WhatsApp institucional reuniones, murales, comunicaciones institucionales, boletines, Intranet institucional, portal web, notas de prensa, pantallas digitales, boletines informativos diarios. también dispone de una línea telefónica para el contacto con la ciudadanía y los colaboradores. Además, se emite trimestralmente una revista institucional que resume los principales eventos y logros.

Relacionada a la Comunicación externa, se dispone del Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Comunicaciones y los Planes de Gestión de Crisis de Redes Sociales, de medios sociales, comunicación del CNSS. Cuentan con los sigtes. canales disponibles, como son: portal Web, correo electrónico, reuniones, boletines, murales, comunicaciones institucionales, notas de prensas y redes sociales, la línea 311 para atender consultas y sugerencias.

Este amplio abanico de medios asegura una comunicación efectiva tanto dentro como fuera de la institución, facilitando la difusión de información



	<p>clave y fomentando la participación y el compromiso de todos los involucrados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura que visualiza el Intranet, el Portal Web, Redes Sociales, WhatsApp</li> <li>• Correos internos y externos emitidos</li> <li>• Comunicaciones internas y externas emitidas</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Comunicaciones</li> <li>• Plan de Gestión de Crisis de Redes Sociales,</li> <li>• Plan de Medio Sociales</li> <li>• Plan de Comunicación del CNSS</li> <li>• Plan de Comunicaciones 2023 y 2024</li> <li>• Memoria Institucional 2023</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El CNSS ha implementado medidas concretas para garantizar las condiciones óptimas necesarias para el desarrollo eficiente de nuestros procesos, la gestión efectiva de proyectos y el fomento de un trabajo en equipo colaborativo:</p> <p>1- Esto incluye la provisión de recursos adecuados mediante un presupuesto anual (2023-2024) asignado para hacer frente a las necesidades tanto materiales como humanos, así como la adopción de tecnologías y herramientas modernas que faciliten la ejecución de tareas y la comunicación entre los equipos.</p> <p>2- Además, se ha establecido un ambiente de trabajo que promueve la colaboración, la creatividad y el intercambio de ideas, facilitando así la consecución de nuestros objetivos</p>	

organizacionales de manera efectiva y eficiente. El CNSS está comprometidos con la mejora continua desde nuestras prácticas de gestión para asegurar que nuestras operaciones sean siempre efectivas y estén alineadas con los estándares de calidad y excelencia.

3- La organización cuenta con un repositorio, donde contiene toda la documentación de la institución (manuales, guías, planes procedimiento, etc.), para asegurar que las informaciones referentes a los procesos estén disponibles.

4- Con relación a los proyectos, la organización ha elaborado los Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos, tanto, interno, de inversión pública como de cooperación internacional, mediante estos lineamientos el personal de la organización formula, monitorea y evalúa estos, además, de hacer las gestiones pertinentes con organizaciones vinculantes, para la gestión de cooperación y de aprobación de los diferentes proyectos, que se deriven de esta naturaleza. Desde el 2023 al 2024 el CNSS cuenta con un portafolio de 10 Proyectos. De los cuales 3 fueron cerrado exitosamente, 7 se encuentran en proceso de ejecución.

Actualmente en el área de Proyectos se encuentran certificándose en PMP (Project Management Profesional) 3 colaboradores.

Con relación al trabajo en equipo, el CNSS cuenta con Comités y Comisiones Técnicas que contribuyen a desarrollo de las actividades en

conjunto, mediante el consenso y seguimiento de las decisiones tomadas. Se podrían citar los siguientes:

**Comités:**

1. Comité Institucional de Calidad,
2. Comité Normas Básicas de Control Interno (NOBACI),
3. Comité de Compras y Contrataciones,
4. Comité de Tecnología de la Información y Comunicación y CIGETIC
5. Comité de Responsabilidad Social,
6. Comité de Seguridad y Salud en el trabajo
7. Comité de Gestión de Cambio
8. Oficial y la Red de Cumplimiento

**Comisiones:**

1. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
2. Comisión de Presupuesto, finanzas e inversiones
3. Comisión Permanente de Salud
4. Comisión Permanente Pensiones
5. Comisión Permanente Riesgos Laborales
6. Comisiones especiales

**Evidencias:**

- Captura de pantalla repositorio INTRANET
- Listado Maestro de Documentación.
- Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos,
- Manuales de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos Cooperación Internacional
- Dashboard que permite la actualización sistemática de los proyectos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de reuniones y minutas de las Comisiones y Comités</li> <li>• Fotos de las oficinas</li> <li>• Evidencia de participación en el curso de auditor</li> <li>• Evidencia de participación en el curso de proyectos</li> <li>• Procedimiento de Planificación Estratégica y Proyectos institucionales</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La organización asegura que todo evento comunicativo, sea interno y/o externo, por medios escritos y digitales, cuenten con la veracidad e integridad del mensaje que se desea comunicar, respetando los niveles de autoridad y al público que se dirige, lineamientos definidos en el Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Comunicaciones.</p> <p>La institución ha establecido una sólida estrategia de comunicación interna y externa, utilizando una variedad de medios para mantener informados a los colaboradores y a la población en general. En cuanto a la comunicación externa, se emplean activamente redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y una página web oficial para difundir los avances y noticias relevantes de la institución a toda la ciudadanía. Para la comunicación interna, se utilizan murales informativos, pantallas digitales, correo electrónico institucional y boletines diarios para mantener a los colaboradores actualizados sobre las actividades institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos Dirección de Comunicaciones.</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Publicaciones en las Redes Sociales</li> <li>• Plan de Comunicaciones 2023-2025</li> <li>• Memoria Institucional 2023</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El compromiso hacia la mejora continua de la institución, evidencia, que hay cultura de la innovación cuando desde la alta dirección se promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.</p> <p>Como demostración del compromiso con la mejora continua, el CNSS ha decidido implementar los sistemas de Gestión de la Calidad, Compliance y Antisoborno, en mira de mejorar continuamente los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos, tomando en cuenta a los niveles de satisfacción porcentual referente al desempeño y percepción ciudadanía con relación a la gestión del CNSS.</p> <p>El CNSS ha desarrollo programa para el fortalecimiento de las capacidades del personal técnico a través del diplomado sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, entre otras formaciones necesarias para el desarrollo y gestión de la organización.</p> <p>De igual forma, crea los espacios para que personal pueda externar sus necesidades y expectativas. Desde la etapa inicial de formulación del Plan Estratégico hasta la ejecución de los planes operativos, los líderes del CNSS demuestran un</p>	

	<p>firme compromiso con la mejora continua y la innovación. Este compromiso se evidencia en la supervisión constante del cumplimiento de metas y compromisos a través de los Planes Operativos Anuales (POA). Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados, proporcionando retroalimentación individualizada y estableciendo planes de mejora personalizados para cada empleado. Asimismo, se llevan a cabo encuestas de clima organizacional para identificar niveles de satisfacción de los colaboradores y se implementan acciones correctivas para abordar áreas de mejora identificadas, promoviendo así un ambiente laboral positivo y productivo. Este enfoque integral hacia el crecimiento y el bienestar de los empleados refleja una cultura organizacional comprometida con la excelencia y la mejora continua. Como evidencia está el uso Microsoft Office 365.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación 2023-24</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Procedimiento de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva, promueve los espacios donde el equipo gerencial puede expresar y canalizar las propuestas de cambios que se generen como producto del desarrollo de sus funciones. De igual forma, la MAE presenta sus propuestas de cambios y consensa las mismas con su equipo de trabajo, proceso documentado en los manuales estandarizados. También, se cuenta con</p>	

	<p>una Política de Gestión del Cambio donde todo el personal puede exponer iniciativas de cambio y se lleva un registro de los cambios ejecutados.</p> <p>Se realizan reuniones anuales de presentación de resultados mediante reuniones ejecutivas con el Staff directivo, así mismo se diseñó una estrategia de focales estratégicos que sirven de puente entre la planificación y la organización la cual se reúne trimestralmente y participan en talleres en miras al crecimiento y la innovación institucional y contamos con una política de gestión de cambio y una matriz donde se realizan los cambios realizados en organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> <li>• Manual de Políticas y Proced. de Gestión Proyectos Institucional</li> <li>• Manual de Políticas y Proced. para la Gestión de Cooperación Internacional</li> <li>• Política y procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión</li> <li>• Matriz de Cambio 23-24</li> <li>• Minutas y listados de reuniones</li> <li>• Fotos de Socialización de resultado trimestral Pleno del CNSS y Focales DPD.</li> <li>• Audio visual de reunión de presentación de resultados PEI, avance intermedio.</li> <li>• Print Screen del Intranet y convocatorias.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La organización predica con el ejemplo, en referencia a los mecanismos y herramientas establecidos, apegado a los objetivos y valores que deben ser cumplidos por todos los niveles que forman la estructura organizacional, evidenciándose en el compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas que nos regulan y aquellas de bien común, y en las políticas y procedimientos internos. Este esfuerzo es dinámico, debido a que de manera recurrente se crean nuevos controles y actualizan las políticas institucionales.</p> <p>Nuestras autoridades están profundamente comprometidas y participan activamente en todos los procesos estratégicos y operativos de la institución. Promueven la participación en todos los niveles de la organización, respaldando firmemente nuestros valores fundamentales: Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio e Innovación.</p> <p>Esta participación se evidencia a través de la presencia constante en reuniones de staff, como lo demuestran las fotos, el listado de asistencia y las minutas de estas reuniones. Este compromiso y liderazgo directo de nuestras autoridades son pilares clave para el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional y el logro de nuestros objetivos institucionales. Designación de personal en representación en nombre de la organización en actividades nacionales e internacionales.</p>	



	<p>Reconocimiento a los colaboradores por desempeño laboral y ético</p> <p>Como resultado, el CNSS ha sido reconocido con alto nivel de transparencia, además de estar certificados en las normas ISO 37001:2016 y 37301:2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de legislaciones Aplicables del CNSS</li> <li>• Procedimiento de Govern. y liderazgo Institucional y sus formularios de reporte semanal</li> <li>• Política de Reconocimiento al Mérito a los colaboradores del CNSS</li> <li>• Código de Ética de los Servidores Públicos</li> <li>• Procedimientos de Debida Diligencia Interna y Externa, y sus formularios de aplicación</li> <li>• Declaración Jurada colgada en el portal de transparencia</li> <li>• Reconocimiento de la DIGEIP, transparencia</li> <li>• Certificaciones de las normas ISO</li> <li>• Fotos de reuniones de Staff</li> <li>• Listado de Asistencia de Reuniones de Staff</li> <li>• Minuta de Reuniones de Staff</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El CNSS está comprometido con el logro de los objetivos, el fortalecimiento institucional y la competitividad del sector seguridad social.</p> <p>Los líderes de la institución se preocupan por motivar a los colaboradores bajo su supervisión y brindarles el apoyo necesario como parte de su</p>	

desarrollo profesional y su crecimiento dentro de la institución, promoviendo una cultura de inclusión donde cada colaborador se sienta identificado con la misión y los objetivos institucionales, proporcionando espacios de reuniones donde participan colaboradores de todos los niveles jerárquicos y grupos ocupacionales y a la vez permíteles que tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o necesidades.

La institución cuenta con políticas y procedimientos para la planificación Institucional y gestión de los recursos humanos, las cuales están dirigidas a monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema de Gestión Integrado. Además, de velar por las necesidades de personal, respetando la igualdad y otorgando los beneficios estipulados equitativamente.

La integración de los colaboradores es equitativa, donde las personas ingresan por su competencia y puede ser promovidos por su desempeño y desarrollo dentro de la institución. Con relación a las circunstancias personales, la institución y sus colaboradores se caracteriza por ser solidarios y proporcionar dentro de las posibilidades ayudas necesaria para subsanar la situación por la que esté pasando un compañero de trabajo.

**Evidencias:**

- Manual políticas y procedimientos para la Planificación Institucional,
- Manual de políticas y procedimientos Dirección de Recursos Humanos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proced. de Gobern. y Liderazgo Institucional</li> <li>• Plan de transversalización de genero 2024</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los líderes se muestran comprometidos en promover y motivar la comunicación interna con el personal, y proporcionar los canales para recibir retroalimentación de estos, para esto se han definido documento que instruyen los procedimientos necesarios para el desarrollo de estas actividades y los canales a utilizar.</p> <p>De igual forma, se han desarrollado actividades para captar las necesidades y expectativas de estos con relación a la organización, además, de medir la valoración que estos tienen de los servicios internos de los cuales cada colaborador es usuario.</p> <p>Los colaboradores del CNSS están activamente involucrados a través de la Dirección de Comunicaciones se les informa y se les alienta a participar a través de diversos canales de comunicación interna. Este enfoque promueve un ambiente colaborativo donde se valora y se estimula la contribución de ideas, contenido y comentarios por parte del personal. De esta manera, se garantiza que las publicaciones reflejen una variedad de perspectivas y experiencias dentro de la organización, fomentando así una cultura de participación y compromiso entre los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proced. de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento para la Gestión de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Denuncias, a través de las vías de atención.</li> <li>• Correos institucionales sobre informaciones claves de Recursos Humanos</li> <li>• Presentación de Resultados de la Encuesta de Clima.</li> <li>• Reporte de las informaciones obtenidas mediante el Buzón interno</li> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción de los servicios de internos 2022-23</li> </ul>	
<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>Los directivos para impulsar el logro de los objetivos institucionales, apoyan a los empleados en el desarrollo de sus funciones, proporcionando las informaciones y recursos necesarios para que estos realicen sus tareas.</p> <p>De igual forma, se brinda acompañamiento a las diferentes áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales, los cuales son plasmados en el POA. Además, se elabora un plan de capacitación anual, diseñado en base a las evaluaciones del desempeño, necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional, con el objetivo de fortalecer de manera continua las capacidades técnicas de los colaboradores, a fin de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones.</p>	

	<p>Los colaboradores del CNSS tienen el espacio de poder replicar las lecciones aprendidas y buenas prácticas que desarrollan en la ejecución de sus funciones, también, pueden externamente, participar y/o representar a la organización en actividades de benchlearning y benchmarking, a nivel nacional e internacional.</p> <p>La CNSS se ha comprometido a escuchar a los colaboradores, fomentando encuentros abiertos para expresar inquietudes y necesidades. De igual manera, encuentros cerrados a requerimiento para tratar temas de importancia de los empleados. De manera periódica, la CNSS realiza encuentros con todos los departamentos para generar retroalimentación de los resultados de monitoreo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de capacitación 2022-2024</li> <li>• Evaluación del Desempeño y Elaboración de Acuerdos de Desempeño 2022-24.</li> <li>• [POA 2022-24, reporte</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos Dirección de Recursos Humanos.</li> <li>• Convocatoria, Fotos, notas de prensas de la participación y/o presentación del personal del CNSS</li> <li>• Certificados académicos</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La organización tiene estandarizado, mediante el Procedimiento de Suplencia del Personal los lineamientos a seguir para cubrir las posiciones interinas de las autoridades ausentes, definiendo los roles y responsabilidades asignadas, además, cada director o encargado tiene establecido formalmente</p>	

	<p>quien es su enlace o representante, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas, enlace focal de POA, representantes en los diferentes comités y comisiones, oficial de Cumplimiento y los integrantes de la Red.</p> <p>En el Consejo Nacional de Seguridad Social contamos unas autoridades responsables, desde el Gerente General con la participación en las actividades de integración, así como participaciones en los principales foros en representación institucional de parte del staff institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Procedimiento de Suplencia del Personal del CNSS y su Matriz vigente.</li> <li>• Reuniones de los grupos focales del POA, Comités y Comisiones, y minutas.</li> <li>• Reuniones de la Red de Cumplimiento, minutas y listados Actas de los diferentes Comités que existen en el CNSS Manual Operativo del Comité Institucional de Calidad.</li> <li>• Fotos de reuniones de comité ejecutivos en presencia del GG.</li> <li>• Palabras del GG en taller de alineación estratégico.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>En la institución existen políticas y procedimientos, que aseguran un sistema de aprendizaje continuo, donde se promueve una cultura de aprendizaje para</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, desde la División de Capacitación y Desarrollo, anualmente, mediante el formulario de detección de necesidades de capacitación, donde se les instruye a los directores y encargados para solicitar las capacitaciones que necesitan los empleados. Como resultado de esta acción, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades, programadas en el plan de capacitación anual, el cual se ha diseñado, basado en la detección de necesidades de capacitación levantadas en cada una de las áreas de la organización. También, se ha integrado a la organización, la estrategia de transferencia de conocimiento donde los diferentes dueños de procesos repliquen uno o más procesos a todo el personal para que estos adquieran los conocimientos necesarios sobre el quehacer de la organización, manteniendo un seguimiento constante a las necesidades del personal y de las unidades organizacionales, mediante la elaboración anual de un Plan de Capacitaciones, mediante las evaluaciones de desempeño individuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Anuales de Capacitación 2022-24</li> <li>• Formularios de Detección de Necesidades de Capacitación 2022-24</li> <li>• Convocatorias para capacitaciones</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos Dirección de Recursos Humanos.</li> <li>• Certificados obtenidos por el personal</li> <li>• Plan de Transferencia de Conocimiento,</li> <li>• Convocatorias, listados y fotos de las actividades realizadas de transferencia de Conocimiento</li> <li>• Evaluación del Desempeño Logro de Metas</li> <li>• Memoria Institucional 2023</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El CNSS ha implementado un programa llamado Premio a la Excelencia del CNSS, en el que se escogen colaboradores de alto desempeño, basado en los aportes a la institución, además, cuenta con una política de reconocimiento al mérito a los colaboradores por el logro de las metas establecidas en sus acuerdos de desempeños y alto compromiso asumidos en el desarrollo de estos, que contribuyen a la ejecución de los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. Este reconocimiento se realiza trimestralmente y anualmente para reconocer al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reconocimiento al Mérito a los Colaboradores del CNSS</li> <li>• Actividad de Reconocimiento al personal realizada 2022-24</li> <li>• Formularios de postulación de personal a ser reconocidos 2022-24</li> </ul>	



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<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>La organización cuenta una manual de Planificación y Desarrollo, con política y procedimientos definidos para la Gestión de la Planificación Institucional y las partes interesadas, en el cual se establece la consulta a los diferentes grupos de interés. En ese sentido, desde la formulación del PEI, se da la oportunidad de participación a los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos, mediante la consulta de sus necesidades y expectativas.</p> <p>De igual forma, las autoridades políticas, tanto sectoriales como del gobierno central, son consultadas junto con otros grupos, en la definición de las políticas públicas que resoluta la institución, las cuales a su vez estarán siempre alienadas a las prioridades del gobierno y las necesidades del sector, al igual que los objetivos y metas de la institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme a las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>En la formulación del PEI 2021 – 2024, se consultó las necesidades y expectativas de los distintos</p>	

grupos de interés, tanto internos como externos a la organización. A fin de llevar un mejor control de los grupos de interés e identificarlos correctamente, la organización cuenta con una política y procedimiento de Gestión de los Grupos de Interés, en la cual se establece la creación de una Matriz de Identificación de Grupos de Interés, la cual es actualizada periódicamente cuando ocurren cambios en las instituciones identificadas y vinculadas. Dicha matriz está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para captar la percepción de los servicios, anualmente se encuesta a los ciudadanos que demandan los servicios de trámites de solicitud de pensiones, para valorar sus necesidades y expectativas y definir planes de mejoras.

Contamos con un mapa de actores donde están descritas las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la organización, mediante encuentro con estos para el proceso de elaboración del PEI y el establecimiento de sistemas de gestión.

**Evidencias:**

- Manual de Políticas y Procedimientos de Planificación y Desarrollo
- Matriz de Grupos de Interés (Mapa de Actores)
- Convocatoria a los grupos de interés y fotos
- Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana y planes de mejoras

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.

En el CNSS se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, gestionando relaciones eficaces, tanto sectoriales, como el gobierno central, con quienes se definirán las estrategias relevantes para el fortalecimiento de la seguridad social, mediante las sesiones del Plenos y las Comisiones de trabajo se logra una interacción continua con las autoridades políticas tanto ejecutivas como legislativas, mediante la consulta de opiniones, informes técnicos, campañas sociales conjuntas y participación en resolución de problemáticas transversales.

Composición del pleno del CNSS, integrado por:

- Gobierno
- Empleador
- Laboral
- Colegio Médico
- Demás Profesionales y Técnicos de la Salud
- Profesionales y Técnicos
- Trabajadores de Microempresas
- Desempleados, Discapacitados e Indigentes
- Gremios de Enfermerías

En adición, a la participación de otros grupos, también, interactúan con diferentes entidades de sector públicos – privados, tanto a nivel nacional como internacional. En la actualidad, el CNSS es miembros de organismos internacionales que son referentes con los temas de Seguridad Social a nivel de la región tales como: el CISCAD, OISS, entre otros.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias</li> <li>• Minutas o Actas de reuniones,</li> <li>• Membresías</li> <li>• Fotos de reuniones</li> <li>• Resoluciones de alto impacto y comisiones especiales.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la organización en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector, definiendo ejes y objetivos estratégicos. Así mismo, cuenta con políticas y procedimientos para la identificación de las obligaciones de cumplimiento y otros requisitos que deben ser consideradas en el quehacer organizacional.</p> <p>Para asegurar la alineación con las políticas públicas relevantes, la Dirección de Planificación y Desarrollo revisó exhaustivamente las políticas y metas presidenciales pertinentes. Estas políticas se incorporaron como iniciativas clave en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, lo que aseguró que la organización estuviera orientada hacia los objetivos del Estado. Entre las políticas consideradas se encuentran la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan de Gobierno y el Plan Estratégico Sectorial del SDSS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidenciales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Sectorial vigente</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Minuta Reuniones de socialización sectoriales DPD</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas del CNSS consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Los objetivos y metas para los productos y servicios ofrecidos por el CNSS están cuidadosamente alineados con las políticas públicas, y se desarrollan con la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>El Plan Estratégico Sectorial e Institucional se encuentra alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales y el Plan Operativo Anual (POA) alineado con el Plan Estratégico.</p> <p>También, se ha implementado el uso de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), Normas de Control Interno y el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Administración Pública (SISMAP), inclusión al Programa de Burocracia Cero.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidenciales alineadas a los instrumentos de planificación (END, PNPSP, ODS)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022-24</li> <li>• Borrador de entregables PES SIGIL.</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El Pleno de Consejo Nacional de Seguridad Social es una representación de todos los sectores del país, donde en consenso se toman decisiones referentes a los temas de seguridad social para cumplir con las normativas establecidas y emitir resoluciones, relacionadas a los temas de: riesgos laborales, de salud, vejez, discapacidad, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia, entre otros; temas que tienen un impacto social y económico, referente a la calidad de vida de la población beneficiaria.</p> <p>Está compuesto por 17 miembros titulares con un suplente cada uno, distribuidos en los siguientes sectores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno</li> <li>• Empleador</li> <li>• Laboral</li> <li>• Colegio Médico</li> <li>• Demás Profesionales y Técnicos de la Salud</li> <li>• Profesionales y Técnicos</li> <li>• Trabajadores de Microempresas</li> <li>• Desempleados, Discapacitados e Indigentes</li> <li>• Gremios de Enfermerías</li> </ul>	

	<p>Siendo rector del SDSS, el Consejo Nacional de Seguridad Social mantiene un sentido de protección social y aplicación de apoyo a grupos sociales como emplear colaboradores con algún grado de discapacidad, realizar transferencias a sociedad civiles, apoyo a programas como Quiéreme como soy y un Convenio de apoyo con la Fundación Yo También Puedo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas y Acta de Reuniones</li> <li>• Fotos</li> <li>• Resoluciones emitidas e Informes de seguimientos</li> <li>• Acuerdos con Fundación Yo También Puedo</li> <li>• Listados de actividades participadas</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los altos directivos y personal designado del CNSS participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales, emprendedores, tanto a nivel nacional como internacional. Entre las cuales podemos citar el Contrato Póliza de Discapacidad, Sobrevivencia del Régimen Contributivo y trabajadores domésticos.</p> <p>La institución es miembro de diferentes organismos que impulsan el desarrollo del Seguridad Social, así también cuenta en su estructura la representación de gremios sociales de empresarios, trabajadores, médicos, micro empresarios el cual se mantiene un intercambio informaciones y de representación en sus actividades. Asimismo, se elabora anualmente la Agenda Internacional, el cual se determinan las</p>	

	<p>principales actividades de impacto alienadas a los ejes estratégicos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de viajes internacionales.</li> <li>• Fotos de participación.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Notas de presas</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva y su equipo, promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, a través de las diferentes actividades que asisten y la publicación de informaciones colocadas en medios masivos de comunicación, denotando que las acciones aplicables cubren una necesidad de los grupos de interés.</p> <p>De igual forma, el reconocimiento que ha obtenido el CNSS por parte de la DIGEIP lo posiciona como una organización transparente y comprometida. También, las certificaciones obtenidas en los Sistemas de Gestion de Compliance y Antisoborno, rectifican el nivel de integridad del personal.</p> <p>El CNSS con un alto sentido de responsabilidad ha elaborado un Plan de Comunicación Estratégica, con miras de potenciar la imagen y la reputación institucional. Publicando en medios masivos el quehacer de la institución y proporcionando canales de interacción. Así como una política de gestión de imagen institucional, mediante una campana de redes sociales.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestion de Proyectos</li> <li>• Plan de Comunicación Estratégica</li> <li>• Enlace portal web CNSS</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Representación en actividades</li> <li>• Publicaciones sobre planes de acción conjunta entre el Gobierno y las instituciones en medios masivos</li> <li>• Reconocimiento recibido</li> <li>• Certificaciones de las normas</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El CNSS realiza de forma periódica el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el cual se toma como base para la formulación de las estrategias y objetivos de la institución. En el documento PEI 2021 - 2024 se muestra el análisis del Contexto Organizacional. También, se dispone de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Análisis de Contexto del Sistema de Gestión Integrado</b>, mediante el análisis</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de PESTEL y FODA, se analizan los aspectos relevantes que inciden en el desarrollo de las funciones del CNSS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mapa de Actores del Sistema de Gestión Integrado:</b> mediante el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificamos las acciones a trabajar para el logro de los objetivos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• FODA-PEI 2022</li> <li>• Análisis de Contexto del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Mapa de Actores del Sistema de Gestión Integrado</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El CNSS tiene identificado los grupos de interés mediante la matriz de partes interesadas a través de la realización del levantamiento de información oportuna con el objetivo no solo de identificar oportunidades de mejoras para eficientizar la gestión institucional, sino también para definir las estrategias que sirven de base para el direccionamiento de la institución.</p> <p>En ese sentido, se toma en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en el quehacer institucional, y donde se definen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, teniendo como resultado el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican las</p>	

	<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés y se toman en consideración como parte del proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI). La revisión del Análisis de contexto y del mapa de grupos de interés del Sistema de Gestión Integrado se llevará a cabo de forma periódica, al menos anualmente, o con mayor frecuencia si se identifican cambios significativos. Estos resultados son comunicados a la organización en su conjunto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de partes interesadas</li> <li>• Análisis de Contexto</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para analizar las reformas del sector público que les conciernen, través del sistema de Compliance y la implementación de análisis regulatorio el CNSS otra vía de análisis de reformas del sector que le concierne es la que se realiza el proceso de actualización de su planificación institucional, donde fueron consultadas y analizadas las distintas reformas del sector público tanto de orden superior general, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias descritas en el PEI 2021 – 2024.</p> <p>De igual forma, las directrices que el gobierno emana son acogidas atendiendo a impacto que tiene en el desarrollo de la gestión del CNSS, podríamos citar: el Dec. No.36-21 que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas en la República Dominicana. G. O. No.</p>	

	<p>11008 del 1 de febrero de 2021. Como resultado de asumir esta, se lograron obtener las certificaciones de los sistemas de gestión de compliance y antisoborno</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Matriz de cumplimiento del Sistema de Compliance y antisoborno</li> <li>• Informe de monitoreo del inventario regulatorio (PEI)</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El CNSS a través del análisis de contexto, utilizando la herramienta del FODA y el PESTEL, identifican los aspectos, tanto interno como externo, para definir las estrategias necesarias para el fortalecimiento de la organización. Además, con la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), anualmente, identificar aquellos puntos de mejoras que se deben trabajar. En adición, con la integración de los sistemas de gestión ISO 37301, 9001 &amp; 37001 se ha logrado establecer un sistema de gestión de riesgos soborno, de no cumplimiento y aquellos que afectan la calidad de los procesos y servicios.</p> <p>De igual forma, se levanta información de manera periódica, que determina las necesidades oportunas de los grupos de interés, en el que se registran datos que aporten información para la identificación de los riesgos: estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, continuidad en el negocio, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y reputacional, para prevenir y reducir efectos no</p>	

	<p>deseados, a los fines de gestionar de forma eficiente y priorizada los planes de acción que mitiguen su impacto y ocurrencia.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF 2021-23</li> <li>• Matriz de riesgos vinculados al POA</li> <li>• Matriz de riesgos de los Sistemas de Compliance y Antisoborno</li> <li>• Autodiagnóstico de las Normas ISO 37301, 9001 &amp; 37001</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Para la definición de las estrategias y objetivos institucionales en el período 2021 - 2024, la institución tomó como base las informaciones del contexto interno recopiladas a partir del análisis y expectativas de los distintos grupos de interés, así como el análisis del contexto socioeconómico y sectorial.</p> <p>En el marco de este proceso, los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p>	

	<p>Para la formulación estratégica del 2025-2028, durante el 2024 se realizan los ejercicios de alineación con el marco estratégico (misión, visión y valores)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• POA 2023-2024</li> <li>• Cronograma de formulación estratégica 2025-2028.</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos. De igual forma, en la integración de los sistemas de gestión integrado fueron consideradas las necesidades y expectativas. Podemos citar las reuniones con los grupos de interés (AFP) del proceso de evaluación médica de discapacidad</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de partes interesadas</li> <li>• Listados, acta y minutas de reuniones</li> <li>• Evidencia convocatoria reunión AFP</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El CNSS dentro de su estrategia integra aspectos de sostenibilidad a través de la iniciativa a la responsabilidad social donde se han desarrollado las charlas sobre el Programa de 3Rs para la gestión de residuos.</p> <p>Referente a género en las estrategias y planes de la organización, se ha definido y replicado toda la información relacionada a la política transversal</p>	

	<p>instruida por Plan Plurianual del Sector Público, disponiendo de un comité y plan de transversalización de Genero. Además, se ha definido indicadores para esta estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de responsabilidad social e informes trimestrales de desempeño</li> <li>• Plan de Genero e informe trimestral monitoreo plan de género.</li> <li>• Actividades de siembra de arboles</li> <li>• Política 3 R</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El CNSS cuenta con un presupuesto por resultados que incluye la producción pública institucional prioritaria con metas y presupuesto asignado para el año 2024. A través de esta estructura, se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA. Además, se dispone de un Plan Anual de Compras y Contrataciones que contiene todas las necesidades de bienes y servicios de la institución del año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Programática del Presupuesto 2024</li> <li>• POA 2024</li> <li>• Presupuesto 2024</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El CNSS cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas y proyectos institucionales, sustentando en indicadores de resultados. Además, del repositorio de documentación, con políticas y procedimientos que rigen el quehacer institucional, las cuales son actualizadas según necesidad o por período máximo de 2 años. Como mecanismos de marco temporal y medida de desempeño se integran los indicadores operativos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021- 2024</li> <li>• Captura del Repositorio de documentos en la INTRANET</li> <li>• Manual de Planificación y Desarrollo Institucional</li> </ul> <p>POA 2023-24 Ficha de indicadores Operativos.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización dispone de un Plan Operativo Anual 2024 que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición, además se dispone de la Estructura Programática del Presupuesto 2024 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en Portal: monitoreo y memoria de evaluación desempeño estratégico, operativo</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Programática del Presupuesto 2024</li> <li>•</li> </ul>	
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>Para garantizar una implementación efectiva y uniforme, la organización comunica, de manera transversal, bajo que directrices se formularon los objetivos y los mecanismos de acción, poniendo a disposición la documentación necesaria, y organizando las reuniones necesarias de socialización, seguimiento y resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos</li> <li>• Reuniones de socialización, seguimiento y de resultados</li> <li>• Listados, fotos</li> <li>• Publicación de la Información referente al PEI y POA.</li> </ul>	
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>La entidad ha definido que de manera periódica se mida el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes, con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web y el INTRANET Institucional. Además, trimestralmente, se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p>	

	<p>Con relación a los procesos, la organización desarrollo auditoría, estas pueden ser internas o de certificación, donde se puede monitorea el nivel de cumplimiento de los procesos y los requerimientos de las normas que integran el Sistema de Gestión Integrado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria recibido DIGEPRES</li> <li>• Informes trimestrales de monitoreo del POA 2023-24</li> <li>• Informe de auditoría y presentación de revisión por la Dirección</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El CNSS en aras de reducir la resistencia al cambio y ayudar a los colaboradores a que entiendan la necesidad del cambio y se adapten a la nueva forma de hacer las cosas, cuenta con una Política y Procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión. En este documento se describen las directrices y normas para realizar una gestión efectiva de los cambios que nos aportan una visión general y de manera organizada la historia de eventos que generan los diferentes dispositivos que convergen en nuestra infraestructura tecnológica, dando la oportunidad a que nuestro equipo técnico puede realizar análisis y actuar de manera preventiva.</p>	

	<p>El CNSS, DTIC mediante la gestión de procesos ha realizado la definición, ejecución y desarrollo de varios sistemas acordes con las necesidades de cambio y el impulso de nuevas aplicaciones tecnológicas que faciliten la prestación de servicios e intercambio de información, entre los clientes internos y externos, como podemos citar el Sistema Integrado de Convenios Internacionales (SICI)</p> <p>El CNSS, cuenta con una herramienta de Backup “Veeam Backup”, la cual es una solución de protección de datos que ofrece copias de seguridad, replicación y restauración de máquinas virtuales, físicas y en la nube. Veeam Backup, nos permite tener una réplica de nuestra infraestructura completa, la cual se puede activar en caso de cualquier eventualidad que se presente, lo que nos garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios.</p> <p>Esta herramienta de backup, nos permite recuperarnos rápidamente ante un incidente, con la flexibilidad de poder tener una rápida recuperación ya sea de un servidor completo, archivos o carpetas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de Gestión de Cambios</li> <li>• Plataforma de SICI</li> <li>• Formulario Recuperación de Información</li> <li>• Plan de gestión de cambio de office 365</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo</p>	<p>La organización promueve la formación a través de los diferentes medios, sean virtuales o presenciales,</p>	

<p>entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>para que el personal adquiriera los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones. De su parte, Recursos Humanos, gestiona capacitaciones virtuales, para desarrollar programa de capacitación, a través de las diferentes plataformas: Moodle, Teams, Zoom, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas. También, promueve la estrategia de benchmarking/benchlearning para que el personal y/o partes interesadas realicen intercambio de información, tanto a nivel nacional e internacional.</p> <p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación impulsa la creación de contenido para formular talleres de capacitaciones, a través de los cuales se instruye a los colaboradores con relación a los sistemas utilizados en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de Plataforma de SICI</li> <li>• Programa de capacitación virtuales y presenciales, plan de capacitación anual</li> <li>• Actividades de benchmarking/benchlearning</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La organización desarrolla acciones en alineamiento a la política de gestión del cambio para integrar proceso de innovación, para el 2023 se realizó el primer reconocimiento institucional en materia de innovación del equipo de evaluación médica de discapacidad.</p> <p>Cuenta con políticas de gestión de innovación, y de Intercambio de lecciones aprendidas y buenas</p>	

	<p>prácticas, donde se incentiva a la persona a desarrollar ideas, intercambiar conocimientos y captar nuevas estrategias para la mejora de los procesos.</p> <p>En busca de la mejora continua, la organización ha integrado el sistema de Office 365 como estrategia de innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de gestión de Cambio</li> <li>• Política de Intercambio de lecciones aprendidas y buenas prácticas</li> <li>• Microsoft Office 365</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Mediante el levantamiento de ideas de proyectos, se identifican los aportes que el personal desea implementar para la mejora de la gestión que tendrán un valor agregado, como lo indica el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos</p> <p>También, mediante a la estrategia del análisis de costo beneficios se priorizan aquellas ideas o proyectos que tenga un impacto significativo a la organización</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos</li> <li>• Formulario de ideas y Acta de constitución</li> <li>• Informe de análisis de costo beneficio de Microsoft Office 365</li> </ul>	

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados, prioridades y urgencias. Dentro del Presupuesto del CNSS 2023 y 2024, se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>En el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos se indican la gestión de recursos para los cambios planificados que surgen de ideas de proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2023-2024</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Proyectos</li> <li>• Formulario de ideas y Acta de constitución</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El CNSS a través de la Dirección de Recursos Humanos en su planificación contempla la creación de nuevo puesto y adquisición de personal, mediante de las reuniones con el personal directivo de las diferentes áreas, a fin de determinar la necesidad de recursos humanos actual y futura, según la planificación estratégica de la institución y los planes de acción, acciones estipuladas en las</p>	

	<p>políticas del Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos.</p> <p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización, para que se cumplan los objetivos de la organización. Todas las actividades se planifican en el plan operativo de la Dirección de RRHH.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos</li> <li>• Solicitud de requisición de personal</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Planificación de los Recursos Humanos 2023</li> <li>• Reporte de Evaluación del Desempeño 2022</li> <li>• Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Dentro del Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos están establecidas las políticas operacionales para el reclutamiento y selección de personal, así como para la evaluación de las competencias y destrezas de los candidatos, lo que garantiza que los colaboradores cuenten con las capacidades adecuadas para la ejecución de las tareas y responsabilidades asignadas. Además, la suplencia es un proceso que está debidamente documentado.</p> <p>El CNSS cuenta con un sistema sólido para la gestión de su personal, que incluye: Un manual de</p>	

	<p>cargos, refrendado por el órgano rector MAP, que define las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Esto permite desarrollar una política clara y objetiva para la selección, promoción y delegación de responsabilidades del personal y una planificación anticipada de las actividades de recursos humanos.</p> <p>Esto ayuda a garantizar a que la institución cuente con el personal adecuado para cumplir con sus objetivos, teniendo en cuenta las competencias actuales y a desarrollar en los recursos humanos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA DRRHH – CNSS 2023.</li> <li>• POA RRHH 2024</li> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos</li> <li>• Procedimiento de Suplencia del Personal</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Gestión de los Beneficios Laborales (días libres)</li> <li>• Registro de permisos especiales año 2023</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El CNSS cuenta con un Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos están establecidas políticas de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>El Reclutamiento y selección de personal se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en la</p>	



Ley 41-08, aplicando criterios de transparencia para evaluar las competencias y habilidades de los candidatos. Esto garantiza que los colaboradores cuenten con las capacidades necesarias para cumplir con sus tareas y responsabilidades.

En cuanto a la promoción y reconocimiento de méritos: se han desarrollado e implementado políticas que toman en cuenta las competencias de los colaboradores y los criterios sociales, así como premiación trimestral y anual por el desempeño extraordinario.

De igual forma, la institución toma en cuenta el equilibrio vida-trabajo: ofrece a sus colaboradores día libre por motivo de su cumpleaños, así como flexibilidad de permisos, y trabajo remoto cuando lo amerite. También, desarrollando diversas actividades que fomentan una cultura de felicidad laboral.

En resumen, el CNSS cuenta con un sistema de gestión de recursos humanos que busca garantizar la contratación de personal calificado, promover el desarrollo profesional de los colaboradores y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

**Evidencias:**

- POA RRHH 2023
- Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos
- Política de Reconocimiento al Mérito a los Colaboradores del CNSS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas Internas Compensación por Gastos de Alimentación</li> <li>• Registro de permisos especiales</li> <li>• Política de Suplencia y/o Sustituciones</li> <li>• Fotos Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos</li> </ul>	
<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>El CNSS cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos donde se definen los lineamientos para el desarrollo de carrera profesional del personal, sustentado en la evaluación del desempeño, las formaciones recibidas y el comportamiento de este, lo que se refleja en el mérito otorgado a cada colaborador bajo los estándares de justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones para promover la cultura y el clima organizacional.</p> <p>Basado en el desarrollo profesional de sus colaboradores en base a criterios de mérito, existe un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal, además, se utiliza formulario de detección de necesidades para identificar y cerrar las brechas de competencias. En adicción, utilizamos plataformas digitales como Teams y Zoom para facilitar el acceso a las capacitaciones por parte de los colaboradores.</p> <p>El CNSS está comprometido con el crecimiento profesional de su personal y ofrece diversas oportunidades de capacitación para ayudarlos a alcanzar su máximo potencial.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Reporte de Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Reporte de Evaluación del Desempeño</li> <li>• Política de Reconocimiento al Mérito a los Colaboradores del CNSS</li> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El CNSS cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos se definen los lineamientos relacionados a los objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente, trimestralmente, y conduciendo diálogos abierto con el personal sobre los logros y/o puntos de mejora referente a la ejecución de sus funciones.</p> <p>La elaboración de acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de esas metas. Estos compromisos son monitoreados trimestralmente. Como resultado, se define un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p>Están definidos los lineamientos relacionados con los objetivos de desempeño de las personas (acuerdos de desempeño), los cuales se monitorea y se evalúa de manera sistemática. Trimestralmente, se revisan dichos acuerdos produciéndose diálogos de desempeño con las personas. Además, la</p>	

	<p>institución fomenta una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de sus colaboradores, tanto individual como de equipo. Esto se logra a través de: Programa de reconocimiento al mérito y al liderazgo, donde premian a los colaboradores destacados en cada área.</p> <p>También se otorgan Reconocimiento a las áreas por el logro de objetivos institucionales y metas alcanzadas.</p> <p>Lo anterior expuesto, mejora la productividad laboral, promueve el trabajo en equipo, fomenta una cultura de gestión basada en resultados. En resumen, el CNSS tiene un programa de reconocimiento sólido que ayuda a motivar a los colaboradores y a mejorar el desempeño general de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de política de reconocimiento</li> <li>• Informe resultados evaluación del desempeño</li> <li>• Certificados de reconocimientos</li> <li>• Fotos</li> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2024</li> <li>• Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023-24</li> <li>• Reporte de Evaluación del Desempeño 2023-24</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la</p>	<p>La institución asume la estrategia de transversalización de género acorde a la política</p>	

<p>organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>pública transversal instruida en el Plan Plurianual del Sector Público (PNSP), permitiendo sistematizar la generación de estadísticas del personal desagregadas por géneros a través de informes semestrales y anuales</p> <p>El CNSS es un ejemplo de paridad de género ya que el Índice de Paridad arroja mayor número de mujeres de la planilla total de servidores, representando un 57% del total.</p> <p>El CNSS como parte del compromiso de igualdad de género, cuenta con la designación de un coordinador de género dentro del área de planificación y desarrollo, y con un <b>Comité de Transversalización de Género</b>, que desarrolla talleres y capacitaciones para la sensibilización y la promoción de igualdad de género en el ambiente laboral. Para el 2023, se participó en la jornada “Vivir sin Violencia es Posible”, en conjunto con el Ministerio de la Mujer. Así mismo, en Día del Hombre se le impartió un taller sobre la “Masculinidad Positiva” a todo el personal masculino de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Transversalización de Género</li> <li>• Relación de Participación Jornada Vivir sin Violencia es posible</li> <li>• Taller Masculinidad Positiva</li> <li>• Informe de Índice de Paridad de la totalidad de la nómina CNSS</li> <li>• Fotos</li> <li>• Reporte de indicadores de RRHH</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de transversalización de género e informes trimestrales consolidados.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>El CNSS implementa un proceso integral de identificación, evaluación y desarrollo de competencias para sus colaboradores. Se identifican las capacidades y competencias utilizando los perfiles establecidos en el Manual de Cargos, mientras que los resultados de la evaluación del desempeño se utilizan para elaborar el Plan de Capacitación.</p> <p>Otra estrategia implementada es el Plan de Desarrollo por Competencias del colaborador en casos de identificar oportunidades durante la evaluación y de esta manera desarrollarlas, haciendo uso de ser necesario, de herramientas tecnológicas para crear y gestionar formaciones online.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de Capacitación 2024 y nivel de ejecución</li> <li>• Plan de Desarrollo por Competencias</li> <li>• Matriz de Evaluación de desempeño 2023-24</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El CNSS cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos donde se	

definen los lineamientos relacionados al proceso de atraer talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos, a través de una estructura organizativa y una escala salarial definida, la organización oferta las posiciones disponibles a los candidatos que cumplan con el perfil para el desarrollo de esta. Con relación al desarrollo del personal.

La organización implementa estrategias clave para atraer y desarrollar el talento necesario para alcanzar la misión, visión y objetivos. Tales estrategias son: La definición clara de su misión, visión y objetivos, compensación y beneficios competitivos, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, un ambiente de trabajo positivo y una cultura organizacional atractiva, lo que es fundamental para la productividad y el compromiso. Además, según los resultados de la Encuesta de Clima realizada en el 2024, la Satisfacción General arrojó un resultado de 93 % con relación a la satisfacción con el ambiente laboral en general.

**Evidencias:**

- Misión, Visión y Valores
- Manual de Inducción de RRHH,
- Plan de Capacitación 2024
- Escala Salarial aprobada
- Informe Encuesta Clima Organizacional 2024
- Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos
- Formulario de Oferta Laboral

<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>La organización trabaja alineada con diferentes estrategias interinstitucionales, mediante acuerdos y contrataciones de estos servicios para proporcionar los programas de capacitación que desarrollen las competencias de los colaboradores, gestionando capacitaciones presenciales y virtuales, a través de las diferentes plataformas: Moodle, Teams, Zoom, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Para la identificación de estas necesidades cada supervisor al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan el nivel de ejecución de los acuerdos y las necesidades de formación para un mejor desempeño en el desarrollo de sus asignaciones.</p> <p>El CNSS tiene un Plan de Capacitación alineado con las estrategias institucionales, el objetivo del plan es desarrollar las competencias de los colaboradores, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas para crear y gestionar formaciones online. Este plan mejora el desempeño de los colaboradores, aumenta la productividad y fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe ejecución Plan Capacitación</li> <li>• Acuerdo INAP/ INDOCAL.</li> <li>• Política traspaso conocimiento.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Capacitación 2023-24</li> <li>• Formulario de Evaluación del Desempeño 2023-24</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La organización trabaja alineada con las estrategias interinstitucionales para desarrollar los Programas de Capacitación de las competencias individuales, gestionando capacitación presencial y virtual, a través de las diferentes plataformas: Moodle, Teams, Zoom, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>El CNSS elabora planes de capacitación efectivos para el desarrollo del talento humano en la institución, mediante la realización de evaluaciones de desempeño a todos los colaboradores para identificar sus necesidades de capacitación, con base en los resultados de las evaluaciones, la Dirección de Recursos Humanos elabora Planes de Capacitación Anual que incluyen: Capacitaciones para desarrollar las competencias técnicas y blandas de los colaboradores, según sus necesidades, capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus Planes Anuales de Capacitación y Competencias (PACC) y Capacitaciones para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a capacitación.</li> <li>• Plan Capacitación 2023- 2024</li> <li>• Informe de ejecución Plan Capacitación 2023- 2024, asignaciones individuales</li> </ul>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Todo el personal de nuevo ingreso recibe una inducción interna general (marco estratégico institucional, beneficios laborales, sistemas de gestión, entre otros) y una inducción al puesto. El nuevo colaborador también participa en un Curso de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores desde su entrada al CNSS mediante una Inducción Interna y a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción a la institución- RRHH</li> <li>• Inducción al puesto- supervisor inmediato</li> <li>• Inducción en la Administración Pública impartido por el INAP.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de inducción DRRHH</li> <li>• Relación participación curso Administración Publica INAP</li> <li>• Formulario de Inducción a la institución,</li> <li>• Formulario de Inducción al puesto</li> <li>• Convocatoria al Curso de Inducción en la Administración Pública y Certificado de INAP</li> <li>• Listado de participación en Inducción Interna</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En el CNSS se promueve la movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en la Ley no 41-08 de Función Pública.</p>	

	<p>Para las promociones de los colaboradores dentro de la institución es tomado en cuenta el mérito personal, igualdad de oportunidades y las competencias, de acuerdo con los criterios establecidos por el órgano rector MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de promociones, ascensos y/o traslados 2023-2024</li> <li>• Comunicación traslado interno. Comunicación de traslado externo (Comisión de Servicio)</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La organización promueve actividades formativas y el desarrollo de competencias en la gestión pública a través de ofertas de capacitaciones en formato virtual a través de las diferentes plataformas: Moodle, Teams, Zoom, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación anual 2023- 2024</li> <li>• Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales</li> </ul>	
<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 Plan Anual de Capacitación, se establecen las capacitaciones vinculadas a gestión de riesgo, ética y conflictos de interés. Igualmente, en este plan son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>La organización ha planificado las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de</p>	

comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. El personal ha tenido la oportunidad de participar en diferentes programas formativos, entre los cuales podemos citar:

- Taller de Gestión de Riesgos y Oportunidades
- Diplomado Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno
- Introducción a la equidad de género en Seguridad Social
- Diplomado de Inducción a la Administración Pública para los Miembros de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y Oficiales de Integridad (OI).
- Diplomado en Gestión de Riesgo para las Comisiones y Oficiales de Integridad
- Sistema Integrado de Gestión ISO 31000:2018, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021.

Todo el personal de la organización ha sido sensibilizado en las Normas ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Compliance e ISO 37001:2016 Sistema de Gestión antisoborno.

**Evidencias:**

- Plan de comunicación y difusión CIGCN-CNSS
- Certificados del Diplomado gestión Riesgos
- Cápsulas de Éticas
- Boletín de las actividades de sensibilización

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de anual de capacitación 2023-24</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-24.</li> <li>• Formulario de Capacitación Interna y Externa</li> <li>• Convocatorias, Listados, presentaciones y fotos, certificaciones de los cursos y talleres citados</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La organización ha definido y asumidos indicadores que miden el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación, 08.I Plan de Capacitación- SISMAP (plan, ejecución e informe), con respecto a las necesidades detectadas en las diferentes áreas de la institución, en miras de evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas</p> <p>Con relación al traspaso de conocimiento a los compañeros, mediante el Plan de Transferencia Conocimiento, este es un método que se utiliza para compartir sus conceptos, habilidades, conocimientos y procesos entre miembros de las áreas o todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Traspaso conocimiento 2024</li> <li>• Indicador del SISMAP, 08.I Plan de Capacitación</li> <li>• Informe Trimestral POA-RRHH 2023-24</li> <li>• Informe del Plan Anual de Capacitación 2022-23</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La organización ha definido los lineamientos en el Procedimientos de Gobernanza y Liderazgo Institucional y en los Manuales de Gestión de Proyectos y Cooperación Internacional para una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, y establecer un medio de participación de los colaboradores en actividades nacionales e internacionales en representación de la organización.</p> <p>El CNSS ha implementado iniciativas para fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo entre sus colaboradores. Se ofrece formación al personal para mejorar sus habilidades de colaboración y trabajo en equipo. Se ha establecido un procedimiento formal para gestionar la comunicación interna de manera efectiva y se han conformados diversos comités institucionales para fomentar la participación y el intercambio de ideas entre los colaboradores. Además, se han formado equipos deportivos para promover la integración y el compañerismo entre los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual 2023-24</li> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Fotos de integrantes equipos deportivos</li> <li>• Procedimientos de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Gestión de Proyectos, formularios y acta de constitución</li> <li>• Manual Cooperación Internacional, acuerdos sostenidos.</li> <li>• Participaciones del personal en benchlearning y benchmarking</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La organización ha creado de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados, reuniones gerenciales y de staff, además, ha definido los lineamientos en el Procedimientos de Gobernanza y Liderazgo Institucional y en los Manuales de Gestión de Proyectos, Cooperación Internacional, de gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (QRSD), para que se propicien estas. También, se definieron políticas que promuevan la gestión de la innovación y el intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas.</p> <p>La institución realiza encuesta de clima anual a fin de identificar e implementar acciones de mejora en el ambiente de trabajo y los procesos internos. También, de manera recurrente motiva a lo interno y externo para la gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias, donde se cuenta con buzones donde los colaboradores pueden depositar su sentir, y a los externos con canales de retroalimentación, para ser tomados en cuenta en el proceso de toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima organizacional 2024</li> <li>• Plan acción de encuesta de clima</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de apertura de Buzones</li> <li>• Procedimientos de Gobernanza y Liderazgo Institucional</li> <li>• Manual de Gestión de Proyectos, formularios y acta de constitución</li> <li>• Manual Cooperación Internacional, acuerdos sostenidos.</li> <li>• Manual de Políticas y procedimientos para la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, QRSD.</li> <li>• Política Gestión de cambio</li> <li>• Política intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La organización Involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, y en el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, como resultado de esto, tenemos el PEI 2021- 2024. Además, el CNSS cuenta con una Asociación de Servidores Públicos vigente que representa al personal en los temas referentes a la relación laboral, para velar por los derechos y beneficios de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024, Socialización</li> <li>• Acta de la Asociación de Servidores Públicos 2024 y demás evidencias de su accionar</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En las reuniones Gerenciales y de Staff se procura el consenso/acuerdo entre directivos sobre los objetivos y metas a trabajar como equipo. Adicional, cada director y/o Encargado establecen con sus</p>	



	<p>colaboradores los acuerdos de desempeño de estos para medir el rendimiento anual e identificar oportunidades de desarrollo laboral.</p> <p>En cuanto a la manera de medir su consecución, a través de la evaluación de desempeño y acuerdos, se definen las metas, se realizan reuniones de seguimiento y se retroalimentan a los colaboradores, todo esto estipulado en el manual de RRHH.</p> <p>Otra fuente es el Comité Institucional de Calidad, el cual se reúne de manera periódica, donde se determinan oportunidades de mejoras dando prioridad aquellas de mayor impacto en los procesos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria reunión del comité institucional de calidad.</li> <li>• Modelo de Acuerdos de Desempeño por Grupo Ocupacional.</li> <li>• Correo sobre la Elaboración de los Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Minutas de las reuniones</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Informe de Evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Anualmente, se lleva a cabo la realización periódica de la encuesta de clima organizacional con el fin de analizar los niveles de satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral, identificar áreas de mejoras y asegurar un clima laboral armonioso que contribuyan a una cultura</p>	

	<p>fortalecida. Por consiguiente, los resultados de la encuesta de clima son comunicados a todos los colaboradores. Posterior a esta actividad, se realiza el plan de acción en busca de desarrollar actividades que fortalezca las oportunidades de mejoras que resultaron de esta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan acción de encuesta anual de Clima 2024-25</li> <li>• Socialización encuesta anual de Clima 2024</li> <li>• Políticas y procedimientos de Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Actividades de aplicación de la encuesta de clima 2024</li> <li>• Informe de encuesta anual de Clima 2024</li> </ul>	
<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>El CNSS cuenta con el Comité Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), donde se definen estrategia para proporcionar a los colaboradores todos los necesarios para prevenir y proteger su salud ocupacional en el desarrollo de sus funciones y en el desplazamiento de la organización, bajo las directrices del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP)</p> <p>El CNSS asegura buenas condiciones ambientales de trabajo que le permitan a los colaboradores desarrollar sus funciones y tener la protección necesaria, Además, se cuenta con un equipo de brigadista que se encargan dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias y de guiar a los colaboradores de cómo actuar ante, durante y después de un evento de</p>	

	<p>emergencia. De igual forma, durante todo el año celebra actividades y charlas referente a temas de salud y riesgos laborales. Por otro lado, se realizan jornadas y campañas para el cuidado de la salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST),</li> <li>• Actividades de Salud y Riesgos Laborales</li> <li>• Fotos de actividades</li> <li>• Realización de simulacros</li> <li>• Equipo de Brigadistas</li> <li>• Jornadas de vacunación</li> <li>• Plan de Emergencia de la Torre de Seguridad</li> <li>• Plan de bienestar laboral</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución está comprometida con fomentar un ambiente de trabajo que permita a sus colaboradores tener un equilibrio entre su vida personal y laboral, para ello dentro de las políticas de la DRRHH se ofrece horario laboral flexible para atender necesidades personales y de salud, Día libre de cumpleaños, permisos especiales para estudios, permisos de paternidad entre otros.</p> <p>Dentro del Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos se definen los lineamientos relacionados para 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 CNSS ha integrado, atendiendo a las situaciones que se presenten, jornada de trabajo remoto, en caso particular, también se crean las condiciones para que él o la colaboradora en condiciones que no puedan trasladarse, habilitarle las herramientas para la realización de sus funciones. También, se otorga la licencia de maternidad y de paternidad; de igual forma los colaboradores pueden solicitar y tramitar sus permisos, licencias de salud, fallecimiento de un familiar o por estudios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos- Política de Benéficos</li> <li>• Relación de novedades de Recursos Humanos (licencias, trabajo remoto, permisos, Permisos Especiales, entre otras)</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El CNSS está comprometido en crear un lugar de trabajo donde todos los empleados se sientan valorados y respetados, independientemente de su origen, condición socioeconómica o discapacidad.</p> <p>Se evidencia que ofrece igualdad de oportunidades en el proceso de selección y contratación, fomenta una cultura de inclusión y respeto. Además, permitir que los empleados trabajen desde casa, de manera remota atendiendo a las condiciones que los requieran. También, capacita a los empleados sobre los aspectos de discapacidad y la interacción laboral que se debe desarrollar con este personal. Además, colabora con organizaciones que trabajan con personas con discapacidad.</p>	

	<p>Dentro del Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos están establecidas políticas de recursos humanos que presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. La organización es inclusiva en el proceso de contratación, cuenta con personal en condiciones especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas sobre discapacidad</li> <li>• Acuerdo con Fundación “Yo También Puedo”</li> <li>• Solicitud y Autorización Teletrabajo</li> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos</li> <li>• Manual de Políticas Internas Compensación por Gastos de Alimentación</li> <li>• Contratación (Registro) personal con capacidades</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Dentro del Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos están establecidas políticas de recursos humanos que proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no, tales como bono por desempeño individual e institucional.</p> <p>La institución cuenta con una política de reconocimiento para valorar y recompensar a sus colaboradores por sus logros y contribuciones individuales y por áreas. Se otorga anualmente a los colaboradores en función de su desempeño individual, bono institucional, bono por cumplimiento indicador, compensación alimenticia,</p>	

	<p>subsidio almuerzo, uniformes, entre otros. Además, brinda apoyo y participa en las actividades de los equipos deportivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos - política de beneficios</li> <li>• Manual de Políticas Internas Compensación por Gastos de Alimentación</li> <li>• Políticas de Reconcomiendo al Merito</li> <li>• Notificación de pagos de bonos de desempeño institucional e individual</li> <li>• Registro de los Eventos deportivos</li> <li>• Registro de los reconocimientos</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones</li> </ul>	<p>El CNSS en miras de construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer relaciones eficaces, ha identificado a socios clave del Sector Privado, Sociedad Civil y del Sector Público, tanto a nivel nacional, como público -privado, los cuales, están debidamente descritos y delimitadas sus actuaciones en la Ley No. 87-01; la organización cuenta con un mapa de grupos de interés, donde</p>	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>están plasmadas sus necesidades y expectativas. Entre las partes interesadas que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sector Gubernamental</li> <li>• Instituciones públicas del Sector de Seguridad Social (IDOPPRIL, SISALRIL, SIPEN, DIDA, TSS, SeNaSa)</li> <li>• Sector Empleador</li> <li>• Sector Laboral</li> <li>• Colegio Médico</li> <li>• Demás Profesionales y Técnicos de la Salud</li> <li>• Profesionales y Técnicos</li> <li>• Trabajadores de Microempresas</li> <li>• Representación de Desempleados, Discapacitados e Indigentes</li> <li>• Gremios de Enfermerías</li> <li>• Entidades Rectoras</li> <li>• Organismos internacionales de Seguridad Social</li> <li>• Universidades nacionales e internacionales</li> <li>• Administradoras de Riesgos de Salud (ARS)</li> <li>• Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</li> <li>• Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), público y privadas</li> </ul> <p>También, están las empresas procesadoras de Datos, y los médicos comisionados que forman parte de las Comisiones Médicas Nacional y Regional (proveedores de servicios), situación que le permite al CNSS construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, y apoyada por los espacios y procedimientos creados mediante el marco normativo.</p>	
--	---	--

Por otro lado, el CNSS en el marco de la Implementación del Sistema de Gestión de Normas ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO 37301:2021 (Sistemas de Gestión de Compliance identificaron mediante un diagnóstico los actores claves o grupos de interés que se relacionan o tienen vínculos con la institución, los cuales, están debidamente identificado mediante un Mapa de Grupos de Interés en la Gestión de Cumplimiento y Antisoborno, aprobado por la Resolución administrativa 025-2023 d/f 27/07/2023.

El CNSS comprometido siempre con la excelencia y la mejora continua de la seguridad social, ha identificado y procurado establecer relaciones con entidades internacionales y regionales, a los fines de impulsar el intercambio de las mejores prácticas y conocimientos de las entidades internacionales, es por tal motivo, que el CNSS es miembro titular de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), espacio que nos permite intercambiar experiencias y conocimientos sobre los diferentes sistemas de seguridad social, además, la organización es parte de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS). De igual forma, pertenecemos a la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), y, asimismo, el CNSS es miembro del Comité de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), un organismo del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), todos estos espacios nos permiten mantenernos actualizados con las mejores prácticas en seguridad social a nivel internacional y mantener relaciones con otros actores claves de alcance internacional.



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Grupos de Interés en la Gestión de Cumplimiento y Antisoborno. ·</li> <li>• <b>Membresía OISS:</b> <a href="https://oiss.org/que-es-la-oiss/instituciones/#republica-dominicana">https://oiss.org/que-es-la-oiss/instituciones/#republica-dominicana</a></li> <li>• <b>Membresía AISS:</b> <a href="https://www.issa.int/es/directories/organization?country=843">https://www.issa.int/es/directories/organization?country=843</a></li> <li>• <b>Membresía CISS:</b> <a href="https://ciss-bienestar.org/miembros/">https://ciss-bienestar.org/miembros/</a></li> <li>• <b>Membresía CISSCAD:</b> <a href="https://www.sica.int/Instancias/InstanciasDetails/100#">https://www.sica.int/Instancias/InstanciasDetails/100#</a></li> <li>• Acuerdos firmados entre los socios claves y el CNSS</li> <li>• Participación y representación en actividades, nacionales e internacionales</li> <li>• Resoluciones del Pleno del CNSS</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</li> </ul>	<p>El CNSS ha gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, como son:</p> <p>Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), donde fue acordado colaborar en actividades de apoyo y asistencia técnica, realización de cursos avanzados de alto nivel académicos e intercambio recíproco de publicaciones de carácter socio laboral o económico.</p> <p>Ministerio de Educación (MINERD), coordinar esfuerzos para la ejecución de proyectos y programas conjuntos con el propósito de impulsar la Creación de una Cultura en Seguridad Social en</p>	

términos de formación y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, para apoyar el cumplimiento de lo establecido en el artículo no. 6 de la Ley 87-01, entre otros.

La institución con el propósito de garantizar el desarrollo progresivo de la seguridad social ha suscrito acuerdos de colaboración que tiene como finalidad intercambiar, experiencias, recursos entre otros aspectos, como son:

**1- Acuerdo de cooperación técnica e intercambio de experiencias con el Banco de Previsión Social (BPS) de Uruguay:** que tiene como objetivo fomentar una cultura educativa en Seguridad Social, aprovechando la exitosa experiencia y capacidad técnica de Uruguay.

**2- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre Centro Nacional de Ciberseguridad y el CNSS:** con el objetivo de mejorar la prevención, detección, respuesta y recuperación en materia de ciberseguridad del CNSS.

**3- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre SIPEN, Ministerio de Trabajo, Banreservas, DGJP y CNSS:** el cual, operativiza y simplifica los trámites del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.

**4- Acuerdo de Compromiso para la Mejora del Servicio de Evaluación del Grado de Discapacidad de los Afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social, entre el CNSS y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:** para garantizar la cobertura de salud a los afiliados dominicanos y extranjeros que

	<p>se encuentran en proceso de solicitud de pensión por discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Acuerdos del CNSS 2022-24 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acuerdo de cooperación técnica e intercambio de experiencias con el Banco de Previsión Social (BPS) de Uruguay</li> <li>○ Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre Centro Nacional de Ciberseguridad y el CNSS</li> <li>○ Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre SIPEN, Ministerio de Trabajo, Banreservas, DGJP y CNSS</li> <li>○ Acuerdo de Compromiso para la Mejora del Servicio de Evaluación del Grado de Discapacidad de los Afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social, entre el CNSS y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>Las partes en los acuerdos sostenidos definen los roles y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones a comprometer; actividad que es monitoreada sistemáticamente, para analizar los resultados e impactos de las alianzas y tomar nuevas decisiones basada en los resultados obtenidos.</p> <p>Estos roles y responsabilidades de las entidades o proveedores vinculados con la institución se definen de forma clara y bien delimitada mediante los</p>	

	<p>acuerdos, convenios o contratos suscrito, a su vez, en dichos documentos legales se establecen los controles, las formas de evaluación y revisión, entre otros indicadores de ser necesario según el tema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos o convenios sostenidos en el 2022-24, documento legal</li> <li>• Evaluación de los acuerdos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>Como parte de los esfuerzos realizados por el CNSS para fortalecer y cultivar la cultura de seguridad social, así como también, para fomentar la mejora de los procesos, la institución ha identificado diferentes socios, tomando en cuenta su potencial y sus fortalezas para temas específicos, a los fines de lograr un beneficio y apoyo mutuo, por tal motivo se mantiene en busca de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. Entre las cuales podríamos citar:</p> <p><b>1- UNIPAGO/CNSS:</b> el cual, permite que se realice de forma digital los procesos o servicios de dictamen, evaluación y calificación de discapacidad que realizan las comisiones médicas a los usuarios del SDSS que solicitan pensión por discapacidad por enfermedad común o laboral, a través del uso directo de la plataforma digital SIGEBEN, la cual, permite viabilizar de forma digital dichos procesos.</p> <p><b>2- El acuerdo marco nacional con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)- CNSS:</b> para la ejecución de proyectos y programas formativos conjuntos (maestrías,</p>	

	<p>especialidades, diplomados, cursos, charlas y seminarios) con el propósito de impulsar la Creación de una Cultura en Seguridad Social y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de manera continua, que tiene como propósito impulsar la cultura en seguridad social en términos de formación y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, para que alcance a toda la población docente y estudiantil, enfocado en los niveles de doctorado, maestrías y diplomados, mediante la puesta en marcha de programas y proyectos que contiene el portafolio de actividades acordadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios sostenidos en el 2022-24, documento legal <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>UNIPAGO/CNSS</b></li> <li>○ <b>El acuerdo (PUCMM)- CNSS:</b></li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</li> </ul>	<p>La organización en fiel cumplimiento a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12 realiza sus procesos, asegurando los principios y valores de la organización, seleccionando proveedores de bienes y servicios, siempre apegado al cumplimiento estricto de las disposiciones establecidas y las directrices de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, y que los mismos, se adecuen a la filosofía de la institución y de la administración pública para garantizar un</p>	

proceso apegado a los principios legales y los institucionales.

Además, la institución cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones donde define los roles y responsabilidades del personal del CNSS de caras a los procesos de evaluación de los proveedores y selección de estos, El Comité está debidamente constituido, en el cual se definen las funciones del personal responsable de la gestión de las relaciones con los proveedores, como lo define el Reglamento de Compras y Contrataciones, y Políticas y Procedimientos de la División de Compra y Contrataciones donde se establecen los lineamientos.

La institución cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Compras y Contrataciones, interno, donde se detallan los lineamientos específicos que guían este proceso, y en adición a todo lo anterior, durante el proceso de contratación pública se procura que los oferentes completen los formularios de entendimiento del Código de Ética de la Institución, y de la debida diligencia externa, además, de todos los formularios obligatorios del proceso.

**Evidencias:**

- Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Compras y Contrataciones <http://192.168.1.40/manuales/control-documental/#tab-1841>
- Reglamento del Comité de Compras y Contrataciones

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/</a></li> <li>• Formulario de Debida Diligencia DADM-FO-031-Debida-Diligencia-Externa-Simplificada.docx</li> <li>• DADM-FO-032-Debida-Diligencia-Externa-Ampliada.docx</li> <li>• Código de Ética Institucional <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/#tab-3585">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/#tab-3585</a></li> <li>• Formulario entendimiento código de ética (Constancia-código-ética (1).docx)</li> <li>• Enlace SISCOMPRAS <a href="https://www.dgcp.gob.do/siscompras/">https://www.dgcp.gob.do/siscompras/</a></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El CNSS, en fiel cumplimiento de la política de información proactiva, garantiza la transparencia mediante, Datos.gob.do es el portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana. En mismos las organizaciones públicas pueden gestionar y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos; a través del portal web en la sección de transparencia puedes acceder al perfil del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) a través de este enlace: Datos Abiertos CNSS a las siguientes informaciones .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina de empleos fijos</li> <li>• Inventario de almacén</li> <li>• Activos fijos</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos</a></p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La organización incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos, mediante encuentro dirigido donde les permiten expresar sus necesidades y expectativas a través de medios definidos para la captura de información; podemos citar los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones del Pleno, donde a intervalo planificado y recurrente se les da la participación a los distintos sectores para exponer sus necesidades y exceptivas, las cuales contribuyen en la toma de decisiones</li> <li>• Encuentro con los grupos de interés para el proceso de implementación de las normas ISO 37301:2021 e ISO 37001:2016.</li> <li>• Encuesta de medición de la satisfacción ciudadana que se realiza anualmente en donde el consejo capta la percepción de estos con relacion a los servicios brindados.</li> <li>• Reuniones y encuentro de intercambio con las entidades que conforman el sistema de seguridad social (DIDA, SISALRIL, IDOPPRIL, SIPEN, TSS)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> <li>• Reunión con los grupos de interés de las normas ISO 37301 - 37001</li> <li>• Reuniones con las entidades del sistema</li> <li>• Reuniones y acta de pleno</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El CNSS tiene definido como medio para recoger las opiniones de los ciudadanos / clientes, la encuesta de medición de la satisfacción ciudadana que se realiza anualmente en donde el consejo capta la percepción de estos con relación a los servicios brindados y procesar los datos obtenidos para la toma de decisiones y mejora de los servicios. Lineamientos definidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Quejas Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias estableciendo el proceso que se le debe dar a las informaciones que son recolectadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Quejas Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias</li> <li>• Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023-24</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El CNSS tiene a disposición de sus partes interesadas el catálogo de servicios como informaciones relevantes, en la página web, además, les comunica a los afiliados los requerimientos o requisitos y paso a seguir para solicitar los servicios, y así, el CNSS poder tramitar la solicitud con las</p>	

	<p>demás organizaciones vinculadas a la entrega final de los mismos.</p> <p>Con relación a la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano, el CNSS posee una dispensa de esta actividad, debido a su naturaleza con relación a la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de servicios <a href="https://cnss.gob.do/index.php/servicios-m/item/246-servicio-de-certificacion-de-resoluciones-del-cnss">https://cnss.gob.do/index.php/servicios-m/item/246-servicio-de-certificacion-de-resoluciones-del-cnss</a></li> <li>• (Dispensa) Carta compromiso del CNSS</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social planifica la gestión financiera alineada con los objetivos Institucionales y estratégicos planteados en el Plan Operativo Anual, de manera previsoría alinea la gestión financiera de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general, donde asigna las partidas a las actividades contempladas en la Planificación Operativa Anual de próximo año.</p>	

En adición, dada la naturaleza del CNSS, la proyección de presupuesto y alineamiento estratégico con el POA es validado a través de la CPFFel, quienes velan por la correcta alineación de las estrategias del SDSS. De su parte, la Dirección Financiera, previa autorización, tramita ante la Dirección General de Presupuesto.

El CNSS utiliza el sistema financiero SIGEF herramienta que tiene definido los procedimientos para el registro de las transacciones y genera los reportes que facilitan el seguimiento y la rendición de cuentas.

Contamos con la unidad de revisión y análisis que valida los requisitos según las normas básicas de control interno. (NOBACI). Además, según la Ley 87-01 en su artículo 25 la Contraloría General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y tiene las funciones de auditar las operaciones, velar por la aplicación correcta de los reglamentos, acuerdos y resoluciones e informar mensualmente al CNSS sobre la situación financiera y la ejecución presupuestaria además se realizan periódicamente auditorías de control fiscal, de los recursos públicos, de los procesos administrativo y del patrimonio público por la Cámara de Cuentas.

**Evidencias:**

- Plan Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual Costeado
- Presupuesto Anual
- Programación presupuestaria Trimestral
- Informe de auditorías realizadas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura programática cargada en el SIGEF</li> <li>• Desempeño del índice de gestión presupuestaria 2023-2024 IGP</li> <li>• Presupuesto 2024, aprobado, Resolución del Pleno CNSS, 585-02</li> <li>• Reporte Ejecución Física Financiero (Trimestral) 2023-24</li> <li>• Portal de Transparencia, Informes de Ejecución</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/presupuesto">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/presupuesto</a></p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El CNSS evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. En un proceso de seguimiento y auditoría, a través de la Contraloría del CNSS, unidad independiente, quienes tienen el rol de informar sobre la ejecución financiera y posibles riesgos, para presentar ante el Pleno del CNSS. Además, la organización se apega y asume en el desarrollo de estas actividades los lineamientos de los entes rectores.</p> <p>La Dirección Financiera del CNSS mantiene el control y ejecución de los procesos financieros acogiéndose al DECRETO 15-17. Este decreto tiene por objeto establecer, a título de instrucción presidencial, los procedimientos y controles que armonicen el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de gasto público que se originan en las compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones. Además, la Declaración de Controles Financieros y No Financieros para prevenir la corrupción y el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>soborno confirme a tendencias y estándares internacionales, promoviendo una cultura ética y transparente.</p> <p>La institución ejecuta decisiones financieras en base al análisis de los riesgos y oportunidad de la operación, conforme la estrategia definida en el plan estratégico institucional y sus planes operativos anuales, en ese sentido, la institución como órgano del Sector Público, recibe anualmente una asignación presupuestaria para el financiamiento de su plan operativo anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de compras y contrataciones</li> <li>• Reporte de ejecución 2023 (Anexo)</li> <li>• Matriz de riesgo, ver riesgos financieros</li> <li>• Política de controles financieros y no financieros</li> <li>• Reuniones DPD DF DADM</li> <li>• Informe de Auditoría de la Contraloría CNSS</li> <li>• Estructura programática de Presupuesto 2024</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social asegura un manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria a través del establecimiento de herramientas según la ley general del libre acceso a la información pública 200-04.</p> <p>El CNSS a través del portal de transparencia pone a disposición las informaciones financiera y presupuestaria a las partes interesadas, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución</p>	

presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado toda persona que requiera de la misma; con esto se garantiza la transparencia en todos los actos relacionados a uso de recursos de la organización.

**Evidencias:**

- Informe de ejecución Metas Físicas y Financieras a DIGEPRES.
- Publicación en la página web sección “Transparencia” de:
  - Presupuesto aprobado y la ejecución del presupuesto,
  - Estadísticas institucionales sobre los productos claves de la institución;
  - Nómina, entre otros
- Reportes disponibles en la página web.

<https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/>

- Ver anexo evaluación Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021 Periodo Evaluación: diciembre 2023
- Ver Reporte Ejecución CCP Reformado enero – mayo 2024 y Reporte de Ejecución enero – diciembre 2023.
- Informes de ejecución presupuestaria junio 2023 junio2024
- Portal sistema electrónico de contrataciones publicas
- Portal de Transparencia:  
<https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/presupuesto>

<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>El CNSS asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros utilizando los lineamientos de las normas de la Dirección General de Contabilidad, además, gestiona sus finanzas a través del Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI), gestor del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), permanentemente controla los costos y recursos financieros mediante los lineamientos establecidos por los órganos del estado para estos fines. Se realiza revisiones por la Dirección Financiera a la ejecución presupuestaria comparándola con el POA y los indicadores financieros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SUGEP</li> <li>○ TRE</li> <li>○ SIAB</li> <li>○ MICROSOFT DYNAMICS GP</li> <li>○ Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> </ul> </li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La organización utiliza sistemas de planificación y presupuesto establecidos por los órganos rectores, que le permiten planificar y controlar el presupuesto, de los programas y proyectos, mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) de DIGEPRES, herramienta modular automatizada que funge como el</p>	

	<p>instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE) y el Sistema RUTA del MEPyD. Además, el Consejo Nacional de Seguridad Social, gestiona sus registros contables a través de Microsoft Dynamics GP 2016.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Captura de pantalla de los sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de los Sistemas Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) &amp; RUTA</li> <li>• Microsoft Dynamics GP 2016</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera, cuenta con una estructura donde se visualiza la delegación y/o descentralización de las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. Además, se describen las funciones, roles y responsabilidades en los Manual de Organización y Funciones y el Manual de Políticas y Procedimiento Financiera.</p> <p>Esta mantiene el control y ejecución de los procesos financieros y se reporta al Gerente General del Consejo, y a su vez, delega y descentraliza las responsabilidades financieras a través la Contraloría General que es responsable de fiscalizar todas las operaciones y cuentas del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y sus dependencias, así como de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y está por encima de la Gerencia a nivel organizativo, reportando directamente al Consejo.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa del CNSS. Ver Resolución 031-2022 <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/estructura-organica-de-la-institucion">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/estructura-organica-de-la-institucion</a></li> <li>• Estructura Organizacional del CNSS, resolución No. 031-2022.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento Financiera.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El CNSS es una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento sustentado en el Plan Anual de Capacitación, contribuyen a fortalecimiento de las competencias de su personal. Además, facilitar a los colaboradores un repositorio documental donde están documentadas las políticas y procedimientos relacionadas a los procesos institucionales para generar un conocimiento general en todo el personal, dentro de los cuales se puede señalar el Manual de RRHH que enumera los lineamientos relacionados a todos los procesos vinculados a la gestión de los recursos humanos, esto con el</p>	

	<p>objetivo de salvaguardar la resiliencia y flexibilidad de la organización.</p> <p>También, se dispone de un repositorio de información que alberga presentaciones, documentos legales, Leyes, resoluciones, videos educativos y la documentación necesaria sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), para uso interno de sus colaboradores que participan o son egresados del Diplomado en Seguridad Social y requieren consultar recurrentemente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repositorio de Información del Diplomado de Seguridad Social <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez</a></li> <li>• Plan Anual de Capacitación 2024</li> <li>• Manual de RRHH, <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> <li>• Repositorio documental <a href="http://192.168.1.40/manuales/">http://192.168.1.40/manuales/</a></li> <li>• Reporte de RR. HH referente a las novedades de personal</li> <li>• Repositorio documental <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La organización mediante la aplicación de la encuesta anual de satisfacción ciudadana, garantiza que la información disponible externamente sea</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, mediante la elaboración de un plan de acción anual.

Otro mecanismo son las reuniones del Pleno, a intervalo planificado y recurrente, se les da la participación a los distintos sectores para exponer sus necesidades y exceptivas, las cuales contribuyen en la toma de decisiones.

También, en el área de programa educativo se desarrolló una encuesta con preguntas de conocimiento básico sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social para la ciudadanía. En primera fase esta ha sido aplicada a los universitarios.

**Evidencia:**

- Informe de Encuesta de Seguridad Social aplicada a universidad

C:\Users\guismar.lopez\OneDrive - cnss.gob.do\DPD\DPD-PE\DPD-PE-ENCUESTAS\Excel

- Informe de la encuesta anual de satisfacción ciudadana 2023-24
- Resoluciones del Pleno
- Plan de acción
- Intranet · <http://intranet.local/intranet2/>
- SIGEBEN
- Informes de proyectos de Leyes remitidos al congreso
- VELEX

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El CNSS aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización, a través de capacitaciones virtuales mediante plataforma que favorecen el proceso de enseñanza y potenciar las habilidades digitales. Además, para el desarrollo de las funciones de las áreas, se ha creado recursos tecnológicos que contribuye a la entrega rápida de los servicios internos y externos, mediante la simplificación de trámite.</p> <p>Con relación a los conocimientos referentes a Sistema Dominicano de Seguridad Social mediante videos virtuales educativos, se pone a disposición a través de recursos tecnológicos que han contribuido a llegar de manera diferentes al público objetivo, por medio de diferentes canales. Igualmente, en alianza con organismos internacionales, de las cuales el CNSS es miembros, de formación en la materia, como nacionales, en los que podemos citar: el INAP y PUCMM se pretende desarrollar acciones formativas en modalidad virtual que potencialicen esta estrategia.</p> <p>La institución utiliza herramientas digitales como CISCO WEBEX, Google Meet, Zoom, que permite realizar reuniones de trabajo, reuniones del Consejo, reuniones departamentales y capacitaciones de manera online/virtual.</p> <p>Por otro lado, la infraestructura de seguridad implementada permite que los colaboradores puedan conectarse remotamente y acceder a cuentas de correos, carpetas compartidas y</p>	
--	--	--

documentos, sistemas internos y hasta su extensión telefónica (en los casos que lo amerite).

**Evidencias:**

- Recursos didácticos virtuales
- Convenio INAP  
C:\Users\guismar.lopez\OneDrive -  
cnss.gob.do\DPD\DPD-PE\DPD-PE-  
CONVENIO\NAC\INAP
- PUCMM C:\Users\guismar.lopez\OneDrive  
- cnss.gob.do\DPD\DPD-PE\DPD-PE-  
CONVENIO\NAC\PUCMM
- Sistema Integrado de Convenios  
Internacionales (SICI)
- Sistema de Gestion de Beneficiarios  
SIGEBEN
- Microsoft Office 365
- Moodle,
- Teams, Zoom,
- Pantallas de reuniones en virtuales.
- Plataforma Fortinet, con VPN y Token.
- VELEX
- **Membresía OISS:** <https://oiss.org/que-es-la-oiss/instituciones/#republica-dominicana>
- **Membresía AISS:**  
<https://www.issa.int/es/directories/organization?country=843>
- **Membresía CISS:** <https://ciss-bienestar.org/miembros/>
- **Membresía CISSCAD:**  
<https://www.sica.int/Instancias/InstanciasDetails/100#>

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El CNSS a través de las áreas de Recursos Humanos, Programas Educativos en Seguridad Social y Cooperación Internacional (que busca impartir a toda la población general y estudiantes de nivel inicial que instruye la ley no. 87-01, para fomentar la cultura y educación en seguridad social), procura establecer redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante convenios con instituciones educativas, nacionales e internacionales.</p> <p>Entre los que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), formación académica de Postgrado de manera conjunta con aliado estratégico con universidad local.</li> <li>• Ministerio de Educación (MINERD), ejecución de proyectos y programas conjuntos con el propósito de impulsar la Creación de una Cultura en Seguridad Social en términos de formación y educación sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, para apoyar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la Ley 87-01, entre otros.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Acuerdos sostenidos 2023-24 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relación de convenios 2023-2024 (INAP C:\Users\guismar.lopez\OneDrive</li> </ul> </li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cnss.gob.do\DPD\DPD-PE\DPD-PE-CONVENIO\NAC\INAP</li> <li>○ PUCMM</li> <li>C:\Users\guismar.lopez\OneDrive</li> <li>- cnss.gob.do\DPD\DPD-PE\DPD-PE-CONVENIO\NAC\PUCMM</li> <li>○ INAP</li> <li>○ OISS</li> <li>○ CIESS</li> <li>○ AISS</li> <li>○ MINERD</li> <li>• Plan anual de Capacitación 2024</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El CNSS pone a disposición de las partes interesadas todas las informaciones relevante del quehacer organizacional, a través del portal web, en la sección de transparencia, repositorio documental y fuentes de comunicaciones, digitales y escritas, además, monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, a través de los lineamientos definidos en las documentación estandarizadas para la planificación y calidad, tecnología y recursos humanos.</p> <p>A través de las acciones formativas en Seguridad Social se monitorea el conocimiento de los temas relativos que impactan a la Seguridad Social</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de cohortes en Educación en Seguridad Social</li> </ul> <p><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez</a></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento de RRHH <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento Planificación y Desarrollo</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento de TIC</li> <li>• Procedimiento de Control Información Documentada</li> <li>• Monitoreo de Evaluación de Desempeño</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El CNSS pone a disposición canales internos para garantizar que el personal tengan acceso a la información y el conocimiento relevante de la organización, mediante un plan de comunicación interno; Entre los canales que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WhatsApp Institucional</li> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• Correo institucional</li> </ul> <p>El CNSS promueve la transferencia de conocimiento de estos entre las partes interesadas, además tiene a disposición canales internos a los colaboradores que para que tengan acceso al conocimiento relevante sobre la “Cultura en Seguridad Social”, a través del repositorio de one drive. De igual forma, repositorio documental en la intranet referente a los procesos organizacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repositorio documental seguridad social <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHXsTCvyNXSMgtYF-EkQKM09Zowl6Pez</a></li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web, <a href="https://www.cnss.gob.do/">https://www.cnss.gob.do/</a></li> <li>• Intranet <a href="http://intranet.local/intranet2/">http://intranet.local/intranet2/</a></li> <li>• Portal Transparencia, <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/</a></li> <li>• Repositorio documental Sistema de Gestion Integrado <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> <li>• Comunicaciones, correos informativos,</li> <li>• Publicaciones, en medios digitales y escritas</li> <li>• Plan de transferencia de conocimientos</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Buzones de sugerencia</li> <li>• Murales</li> <li>• Plan de Interno de comunicación</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El CNSS 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, como el menú de accesibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repositorio Dominicano de Estadística de Seguridad Social (REDESS);</li> <li>• Portal web,</li> <li>• Portal Transparencia,</li> <li>• Datos Abierto <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos</a></li> <li>• Publicaciones, en medios digitales y escritas</li> </ul>	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La organización mediante la estandarización de los procesos, procura captar y asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma, en la gestión documental con la que cuenta la organización y que la misma está disponible en el repositorio en la intranet.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Control Información Documentada</li> <li>• Repositorio documental</li> <li>• Manual de suplencia <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/#tab-3583">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/#tab-3583</a></li> <li>• Manuales de procedimientos <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El CNSS ha definido e implementado procesos tecnológicos de los servicios internos y externos que ofrece la institución, para fortalecer los procesos.</p> <p>En ese orden, como parte de las iniciativas establecida en el POA, la Dirección de Tecnología ha desarrollado e implementado varios sistemas para el control y digitalización de la documentación,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>permitiendo una mejor trazabilidad y seguimiento, tales como el Sistema Integrado de Control de Expedientes (SICI) para el área de Solicitudes por Convenios Internacional, así como la plataforma FirmaGOB, logrando este automatizar diversos procesos que se traducirá en ahorro de tiempo y reducción de uso de papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA DTIC 2023 y 2024</li> <li>• Informe de ejecución de la planificación operativa TIC</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La organización realiza análisis de costo efectividad de las herramientas tecnológicas que se deseen integrar en la organización en sus procesos de gestión, entre la cuales podemos citar la implementación de Microsoft Office 365</p> <p>La optimización de la DTIC en la gestión de rentabilidad de los servicios, con la adquisición de las herramientas colaborativas de la plataforma de Microsoft 365, logrando una reducción en los costos y notables mejoras con miras a la automatización de los servicios internos y externos de la institución. Con la evaluación de costo beneficio, sustituyendo varias herramientas se ha ahorrado un 30% aproximadamente de lo invertido en el 2022. Así como la contratación de uso del portal de FirmaGOB para la firma digital de los documentos emitidos.</p> <p>El CNSS cuenta con enlaces MPLS y VPN entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, esto nos permite compartir recursos como</p>	

	<p>telefonía, datos y aplicativos, esto representa una alta disponibilidad de los servicios y un ahorro al reducir el uso de servicios de telefonía externos.</p> <p>Desde la DTIC se optimiza el uso de los recursos, como la virtualización de servidores Virtual Machines (VM), esta permite alojar un numero de servidores dentro de un servidor físico, esto da una reducción en los costos que genera la adquisición de equipos, de igual forma, se reduce considerablemente el consumo de energía.</p> <p>En adición a lo anterior, la virtualización de los servidores dentro de un servidor único con características robustas reduce los costos que genera la adquisición de equipos y el consumo de energía considerablemente. De igual forma, se adquirieron nuevas tecnologías en servicios de datos, como líneas de internet con mayor ancho de banda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturas de pantallas de las herramientas MS365</li> <li>• Captura de pantalla de VPN y VM</li> <li>• Capturas de Pantalla Redundancia de Internet</li> <li>• Informe de análisis de implementación de Microsoft Office 365</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El CNSS a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el CNSS, atendiendo a la implementación de datos abiertos, pone a disposición de las partes interesadas varios portales de análisis de datos los cuales pueden ser</p>	

	<p>usados para toma de decisiones en torno al Sistema de Seguridad Social en República Dominicana. Dichos portales son el Repositorio de Estadísticas del Sistema de Seguridad Social, portal de datos abiertos del Estado Dominicano y portal de transparencia.</p> <p>De su parte el CNSS identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, y así garantiza la transparencia mediante, Datos.gob.do, que también proporciona las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina de empleos fijos</li> <li>• Inventario de almacén</li> <li>• Activos fijos</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> </ul> <p>Puede acceder al perfil del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) a través de este enlace: Datos Abiertos CNSS</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Datos.gob.do <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos</a></li> <li>• Repositorio institucional.</li> <li>• Subportal de Transparencia.</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En el CNSS se han implementado diversas herramientas de software colaborativo que han mejorado significativamente la eficiencia en la realización de tareas y proyectos. Estas herramientas han sido adquiridas con el propósito de ayudar a todas las áreas de la institución a</p>	

	<p>trabajar de manera más productiva y en equipo. Algunas de estas herramientas están incluidas en la suite de MS365 que posee office, MS Teams, Planner, entre otras. Además, implantación de uso de firma digital con la Plataforma FirmaGOB, permitiendo que los procesos que involucran firman de documentos sean más ágiles y con alto grado de disponibilidad.</p> <p>La Dirección de TIC utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, utilizando servicios o herramientas, para el desarrollo de sistema interno, como es el SICI, Sistema de Convenios Internacionales que permite el desarrollo de los procesos necesarios para el trámite de las solicitudes de convenios internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla teams.</li> <li>• Captura de pantalla aplicativos de Microsoft 365.</li> <li>• Captura de Power BI</li> <li>• Captura Uso FirmaGOB</li> <li>• Captura del SICI</li> </ul>	
<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 Dirección de TIC aplica las TIC para mejorar los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, entre otras acciones, procurando satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Desde la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, en conjunto con la Dirección de Evaluación de la Discapacidad y</p>	

UNIPAGO, se han realizado mejoras en el funcionamiento de la Plataforma SIGEBEN, en búsqueda de agilizar y eficientizar los procesos de las evaluaciones de los pacientes, así como el seguimiento de los casos.

También, se ha desarrollado un Sistema de Mesa de Ayuda para la gestión de solicitudes internas a la DTIC lo cual facilitan el seguimiento de estos. De igual forma, en la página web están disponibles un buzón de sugerencias, un Chat y un Foro para la comunicación con los grupos de interés, así como también formularios de quejas disponibles para su uso de la ciudadanía.

De igual modo, el CNSS con miras a salvaguardar y asegurar la continuidad en la prestación de los servicios prestados a través de nuestros portales cuenta con un Data Center moderno que contiene servidores en premisa, este cuenta con un sistema de control de acceso, un sistema contra incendios, un sistema de medición de temperatura, un sistema de medición y control de voltaje; que envían notificaciones sobre eventualidades, los dptos. Anteriormente mencionados llevan un monitoreo constante de estos sistemas.

**Evidencias:**

- Captura de pantalla Mesa de Ayuda TIC
- Captura de pantalla SICI
- Plataforma de Monitoreo MS365
- Captura de pantalla Software de monitoreo Opmanager
- Captura de pantalla de Software de Gestión del Directorio Activo ADManager

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de Software de auditoría de cambios en tiempo real para sistemas Windows (Active Directory, estaciones de trabajo, archivos y servidores miembro)</li> <li>• Captura del SICI</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>En el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de TIC establece políticas sobre la seguridad física y lógica de la red CNSS que incluyen: Acceso físico, Robo de equipo, protección física de network center, la Red, Sistemas institucionales de información, perímetro de la red, conexiones remotas, antivirus, entre otros. La organización se implementan todas las medidas necesarias para mitigar ataques de ciberseguridad y detectar a tiempo posibles amenazas.</p> <p>Tomando como referencia las buenas prácticas basadas en la NORTIC A7 sobre seguridad de la información, el CNSS ha implementado políticas y procesos para el correcto salvaguardado y seguridad de los datos en la institución.</p> <p>El CNSS cuenta con soluciones de Office 365, entre las cuales se tiene un Centro de cumplimiento que arroja recomendaciones de buenas prácticas y puntuaciones basadas en normativas internacionales y reglamentos.</p> <p>Se evidencia la implementación de un equipo de monitoreo con IA DarkTrace que nos brinda una visión más amplia de los eventos que ocurren en el entorno de nuestra infraestructura. Adicional a esto, cabe destacar, que el CNSS se recertificó en</p>	



	<p>la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de DarkTrace</li> <li>• Captura de panta de la herramienta de backup Veeam Backup and Replication</li> <li>• Protocolos y Protección de Datos</li> <li>• Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de TIC, Rev. 4.5 págs. 23,31-36</li> <li>• El Network Center</li> <li>• Segmentación de RED.</li> <li>• La Red-CNSS segmentada en VLAN.</li> <li>• Conexiones VPN</li> <li>• Controles de dispositivos (USB) a usuarios.</li> <li>• Solución Antivirus.</li> <li>• Otras plataformas de seguridad (darktrace</li> </ul>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El CNSS tomo en cuenta el impacto socio-económico y medio ambiental de las TIC. Dentro del programa de las 3Rs se encuentra el reciclaje de material gastable de computadoras e impresora. Impresión a doble cara, impresión a blanco y negro y economía en energía mediante la desconexión de los equipos TIC.</p> <p>Además, centralización de impresora, garantizando y optimizando el material gastable. Se implementó el Folders Común para facilitar la trasferencia de documentos y evitar la duplicidad de papel.</p> <p>También, el establecimiento del paperless office en la Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad, también, las mejoras de la estructura en el Sistema</p>	

	<p>de SIGEBEN, contribuyo a la optimización del proceso.</p> <p>El CNSS en su compromiso en Sostenibilidad 3R's cuenta con una política ambiental y con procedimientos sobre el uso de los equipos de copiado e impresión, y los consumibles y partes (tóner), los cuales nos han hecho implementar monitoreos constantes sobre el consumo de impresiones. Estos procedimientos buscan la reducción significativa de consumo de papel y consumibles de impresión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 3Rs.</li> <li>• Zafacones reciclaje.</li> <li>• Plan de ahorro de energía</li> <li>• Reducción de papel</li> <li>• Impreso por área</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) 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).	El CNSS cuenta con un Plan de Mantenimiento integral que asegura y garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro y redes de energía, equipos informáticos y	

	<p>mobiliario), con relación a los recursos materiales y tecnológicos, estos le son provistos para el desarrollo de sus funciones. Además, de ofrecer al personal la posibilidad de movilizarse a distintos lugares, mediante la asignación de un chofer, incluyendo el transporte del personal a través de este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mantenimiento 2024</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones 2024</li> <li>• POA 2023-2024</li> </ul>	
<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>La organización proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, como ascensores, rampas y barandas, implementa un enfoque integral para garantizar un ambiente accesible y efectiva para todos los usuarios con necesidades especiales. Este enfoque incluye el diseño universal de las instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los espacios físicos y el mobiliario están diseñados para ser accesibles y utilizables por personas de todas las habilidades y capacidades.</li> <li>• <b>Implementación de medidas de seguridad:</b> Se implementan medidas de seguridad adecuadas para proteger a los usuarios de accidentes y lesiones.</li> <li>• <b>Mantenimiento preventivo:</b> Se realiza un mantenimiento preventivo regular de las instalaciones y equipos para garantizar su buen funcionamiento y seguridad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación del personal:</b> El personal recibe capacitación regular sobre seguridad y accesibilidad para poder brindar un servicio adecuado a todos los usuarios.</li> <li>• <b>Mecanismos de retroalimentación:</b> Se implementan mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan informar sobre cualquier problema o sugerencia relacionada con la seguridad, accesibilidad o efectividad de las instalaciones.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de Torre de las SS, pisos no. 1, 3, 6, 7</li> <li>• Foto Edificio La Cumbre, piso 11</li> <li>• Buzones de Sugerencia</li> </ul>	
<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>La Dirección Administrativa 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento 2023-24</li> <li>• Relación de descargo de bienes e inmuebles 2023-24.</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No aplica</p>

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Dirección Administrativa implementa y garantiza un enfoque integral para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mediante el Plan de Mantenimiento Institucional, alineado con los objetivos de desarrollo sostenible. Este enfoque incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planificación estratégica:</b> Se desarrolla un plan estratégico de gestión de la energía y el transporte que define objetivos específicos, metas e indicadores de desempeño.</li> <li>• <b>Optimización del uso de los medios de transporte:</b> Se promueve el uso de medios de transporte sostenibles, como el transporte público, la bicicleta o el uso compartido del automóvil.</li> <li>• <b>Implementación de medidas de eficiencia energética:</b> Se implementan medidas de eficiencia energética en las instalaciones y equipos de la institución, como el uso de iluminación LED, la instalación de paneles solares o la adopción de prácticas de ahorro de energía.</li> <li>• <b>Capacitación del personal:</b> Se capacita al personal sobre el uso eficiente de la energía y el transporte.</li> <li>• <b>Monitoreo y evaluación:</b> Se realiza un monitoreo y evaluación regular del desempeño energético y del uso del transporte para identificar áreas de mejora.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mantenimiento institucional 2023-24.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El CNSS atendiendo a su ubicación garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, además, tiene a disposición de las partes interesadas toda la información relevante con relación al acceso a esta, disponible en la página web, lo cual le permite a la persona estar informado y trasladarse en vehículo privado y/o transporte público. También, provee parqueos para el personal, acorde a los establecidos en la política de asignación y uso de estacionamiento de vehículos funcionarios y empleados del CNSS.</p> <p>El CNSS implementa un enfoque integral para garantizar la accesibilidad física universal a sus edificios, considerando las condiciones de todos los usuarios, incluyendo empleados, ciudadanos/clientes y visitantes. Este enfoque incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseño universal:</b> Los edificios y espacios públicos están diseñados para ser accesibles y utilizables por personas de todas las habilidades y capacidades, incluyendo personas con movilidad reducida, discapacidades visuales o auditivas, y personas mayores.</li> <li>• <b>Facilidades de accesibilidad:</b> Se proporcionan diversas facilidades de accesibilidad, como rampas, barandas de apoyo y ascensores.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantenimiento regular:</b> Se realiza un mantenimiento regular de las instalaciones y equipos de accesibilidad para garantizar su buen funcionamiento.</li> <li>• <b>Capacitación del personal:</b> El personal recibe capacitación regular sobre accesibilidad para poder brindar un servicio adecuado a todos los usuarios.</li> <li>• <b>Mecanismos de retroalimentación:</b> Se implementan mecanismos de retroalimentación para que los usuarios puedan informar sobre cualquier problema o sugerencia relacionada con la accesibilidad de los edificios.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de asignación y uso de estacionamiento de vehículos funcionarios y empleados del CNSS.</li> <li>• Plan de Mantenimiento</li> <li>• Fotos de los edificios</li> <li>• Buzones de sugerencia</li> <li>• Portal Web</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/contacto">https://cnss.gob.do/index.php/contacto</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de personal con parqueos asignados</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La organización cuenta con el mapa de proceso de la Gerencia General y fichas de proceso, además posee un repositorio documental, donde están descritos y estandarizados todos los procesos de la organización para que el personal pueda disponer de la misma. Toda esta documentación comprende las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso de la Gerencia de CNSS y fichas</li> <li>• Repositorio Documental</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El CNSS ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, como son el repositorio documental.</p> <p>Con relación al manejo de datos y los estándares abiertos, en el portal se ponen a disposición todas las informaciones relevantes para la Ciudadanía. También, se ha integrado sistemas de gestión interno para mejorar el trámite y la entrega de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet <a href="http://192.168.1.40/manuales/">http://192.168.1.40/manuales/</a></li> <li>• Datos Abiertos <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/datos-abiertos</a></li> </ul>	



<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 CNSS, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo analiza y evalúa los procesos, a través de su sistema de gestión documental, revisando periódicamente estos; con relación a los riesgos, dispone de una manual que define los lineamientos para la administración y valoración de estos y factores críticos de éxito, regularmente.</p> <p>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, mediante el seguimiento y monitoreo del POA, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Control de la Información Documentada</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Administración y Valoración de Riesgos. Y Matriz de riesgos y oportunidades</li> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades</li> <li>• Informe del POA 2023-23</li> <li>• Política de Gestión del Cambio y la Matriz de Cambios de la organización</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La organización tiene identificados a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias, lineamientos definidos en el Procedimiento de Control de la Información Documentada, en cada documento controlado se identifica al dueño o los dueños de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>procesos y a los involucrados y estos están consciente de sus responsabilidades. También, se cuenta con un Manual Operativa del Comité Institucional de Calidad donde se indican los roles y responsabilidades que el personal deben de asumir con relación al desarrollo de los procesos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Control de la Información Documentada.</li> <li>• Repositorio documental <a href="http://192.168.1.40/manuales/control-documental/">http://192.168.1.40/manuales/control-documental/</a></li> <li>• Manual Operativa del Comité Institucional de Calidad</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Continuamente, la organización actualiza sus procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales, si es necesario. Además, de ser necesarios realiza acuerdos de colaboración para el desarrollo de estas actividades para los trámites que dependen de otras entidades públicas, como es el caso de Burocracia Cero para los servicios que ofrece la organización para la simplificación de los trámites de solicitud de pensiones por discapacidad y convenios internacionales.</p> <p>La organización también, dispone de una matriz de legislaciones aplicables donde la organización tiene identificada los lineamientos más relevantes que impactan en los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Control de la Información Documentada.</li> <li>• Repositorio <a href="http://192.168.1.22/intranet2/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=theme3392:category&amp;id=95&amp;Itemid=603">http://192.168.1.22/intranet2/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=theme3392:category&amp;id=95&amp;Itemid=603</a></li> <li>• Burocracia Cero, reuniones e Informe final</li> <li>• Matriz de Legislaciones Aplicables</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El CNSS participa a nivel nacional e internacional en encuentro de innovación y optimización, donde recibe información sobre buenas prácticas y presentan las lecciones aprendidas del CNSS como prácticas reconocidas, involucrando a grupos de interés relevantes, donde podemos citar varias actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes de la Seguridad Social 2023, con invitados nacionales e internacionales.</li> <li>• CNSS recibió reconocimiento de la fundación "Yo También Puedo", por haber tenido iniciativa en la inclusión laboral</li> <li>• CNSS participó en la XIV Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social</li> <li>• CNSS ocupa vicepresidencia de la Comisión Americana de Actuaría y Financiamiento de la CISS</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web, sección de noticias <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias">https://cnss.gob.do/index.php/noticias</a></li> </ul>	

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.).

La institución dispone de dos productos programáticos que son monitoreados trimestralmente a través de indicadores de resultados, tales como:

- **Producto 6658** Personas físicas y jurídicas reciben resoluciones de políticas, normativas y convenios. (Indicador: Ejecución de temas y resoluciones- Ejecución de Convenios internacionales)
- **Producto 5207** Evaluación Médica (Indicador: Dictámenes médicos emitidos).

A nivel gubernamental la institución se ciñe y responde a los indicadores claves de resultados establecidos para la gestión del poder ejecutivo: SISMAP, SISCOMPRAS, IGP, SISACNOC, Ley200-04 e ITICGE.

CNSS no tiene cuenta con Carta Compromiso al Ciudadano, ya que los resultados de los servicios ofrecidos no dependen netamente de la institución, debido a que la organización funciona como un tramitador, por tal razón, el MAP otorgó una dispensa, por lo cual el sub indicador relacionado se encuentra está inhabilitado. No obstante, con la finalidad de que los grupos de interés estén enterados de los servicios que se ofrecen, estos se publican en nuestro portal web. De igual forma, se monitorean y evalúan constantemente la eficacia de los mismos a través de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

**Evidencia:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte indicadores Evaluación del Grado de discapacidad producto 5207 y 6658</li> <li>• Dispensa MAP Carta Compromiso CNSS. <a href="https://www.cnss.gob.do/index.php/servicios/carta-compromiso">https://www.cnss.gob.do/index.php/servicios/carta-compromiso</a></li> <li>• Reporte indicadores Gubernamentales mensuales y estatus anual de ranking del SISMAP 2023-24.</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El CNSS revisa de manera periódica y atendiendo a los cambios en las regulaciones los procesos institucionales, aplicado los cambios pertinentes en el flujo de cada proceso y a nivel documental.</p> <p><b>Para el 2023 se trabajó en la simplificación de los procesos de gestión de solicitudes de convenios internacionales</b> migrando de un trámite interno manual de los expedientes de los solicitantes a una plataforma digital “Sistema Integrado de Convenios Internacionales SICI) que asegura la registro, trazabilidad de las informaciones y/o datos generales de los solicitantes (confidenciales), lo anterior permite una mejora sustancial del trámite y gestión interinstitucional sobre las solicitudes a través de acuerdos de tiempos.</p> <p><b>Otra iniciativa de mejora en la que el CNSS se encuentra inmerso es el proyecto de simplificación del proceso de Evaluación Médica de Discapacidad</b> a través de la cual se identifica la garantía de protección de datos a través de la mejora del Sistema de Gestión de Beneficios (SIGEBEN).</p>	

Para la trazabilidad general de los expedientes recibidos de manera física y digital desde las AFP e IDOPPRIL que resulten en la reducción de los tiempos de emisión de los dictámenes, disminución del papel (paperless), incorporación de un proceso de seguimiento y reporte de estatus de casos a los ciudadanos solicitantes.

Ambas iniciativas para el 2do trimestre 2023 fueron incorporadas dentro del Programa Burocracia Cero como prioridad presidencial, donde fueron consideradas las revisiones de mejoras internas realizadas, apoyándose en el equipo de implementación de Burocracia.

También se integraron desde el 2023 los sistemas de gestión de compliance, antisoborno y calidad con el objetivo de estandarizar y mejorar los procesos y fomentar una cultura de transparencia e integridad. En el aspecto, tecnológico, la integración del sistema de Microsoft Office 365.

**Evidencias:**

- Reporte mensual Ejecución Proyectos simplificación de los procesos de gestión de solicitudes de convenios internacionales
- Reporte mensual Ejecución Proyectos simplificación del proceso de Evaluación Médica de Discapacidad
- Evidencias sesiones de trabajo Burocracia cero-CNSS
- Certificaciones de las normas ISO
- Captura de la interacción del personal como office 365

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 a través del proceso de encuestas 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023-2024</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>El desarrollo del Sistema Integrado de Convenios Internacionales fue un método innovador orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, con el objetivo de desarrollar servicios centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>La integración del CNSS a proyecto de Burocracia Cero es una estrategia que contribuye a la simplificación de trámites y la interconexión de aquellos servicios que dependen de la intervención de varias entidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla, SICI</li> <li>• Informe de Burocracia Cero</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El CNSS brinda servicios a la ciudadanía respetando la diversidad y sin distinción de género. Se brinda un servicio equitativo, indistintamente del género,	

edad, discapacidad, preferencia sexual, nivel económico, entre otros.

Al nivel organizativo, la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social, como institución socialmente responsable y comprometida con la igualdad de oportunidades, la justicia social, el bienestar social, la inclusión y equidad y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos, ha creado el “Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS” que incluye aspectos como:

- Inclusión laboral de las personas con discapacidad.
- Pasantías “Mi primera experiencia”.
- Empleo preferente a jóvenes profesionales.
- La no discriminación de empleo y equidad de género.

La igualdad de género se evidencia en la composición del personal, donde las personas acceden a la organización por sus competencias, y teniendo las mismas oportunidades para ingresar (43% hombres y 57% mujeres), así como otros componentes de la diversidad social.

El CNSS forma parte de la mesa de transversalización de género en salud que agrupa el Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Salud Pública a través del cual se fomenta la elaboración de planes de difusión y aplicación de medidas orientadas a asegura la transversalización de género en cada entidad.

**Evidencias:**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Igualdad de Oportunidades del CNSS.</li> <li>• Relación de equidad del personal a junio 2024</li> <li>• Plan de trabajo transversalización de género.</li> <li>• Minutas comité de transversalización de género en salud.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El CNSS promueve la accesibilidad de las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación, como son el uso de las redes sociales (<i>Facebook, Instagram, Twitter, YouTube</i>), <i>página web institucional, así como también Brochure y teléfonos fijos y WhatsApp</i>), por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen.</p> <p>El Horario establecidos para atención al público y los documentos se informa en la web, lo que les permite a los usuarios poder desplazarse y tener contacto con el personal para obtener las informaciones relevantes sobre su trámite.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, catálogo de servicio: <a href="https://www.cnss.gob.do/index.php">https://www.cnss.gob.do/index.php</a></li> <li>• Redes Sociales;</li> <li>• Recepción de información: Asistencia a visitantes;</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La organización en coordinación con otras entidades públicas y privadas, desarrollan en conjunto los procesos que funcionan en la misma cadena de servicio, en el caso del CNSS que proveemos tramitamos las solicitudes de pensiones, sean por discapacidad, para la entrega de dictámenes como la ejecución de los procesos para la pensión por vejez con los organismos nacionales e internacionales para tramitar las pensiones de los afiliados. Con el programa de Burocracia Cero, se están valorando las mejoras necesarias para la optimización en la prestación de estos servicios a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de dictámenes para la solicitud de pensión por discapacidad emitidos 2024</li> <li>• Relación de notificación para el trámite de pensiones por vejez emitidos 2024</li> <li>• Informe final del programa Burocracia Cero</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El CNSS ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de los servicios para facilitar el intercambio de datos, en conjunto, entre los cuales podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa de Burocracia Cero</b> (Mejora plataforma SICI-gestión de solicitudes de convenios internacionales, UNIPAGO (desarrollaron el sistema de Gestión de Beneficio (SIGEBEN) para eficientizar la</li> </ul>	

	<p>gestión de evaluación del grado de discapacidad),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OGTIC</b> (firma digital e interoperabilidad para los dos procesos de trámites de solicitudes de convenios internacionales y emisión de dictámenes médicos).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla herramienta SIGEBEN</li> <li>• Reporte mensual Ejecución Proyectos simplificación de los procesos de gestión de solicitudes de convenios internacionales</li> <li>• Reporte mensual Ejecución Proyectos simplificación del proceso de Evaluación Médica de Discapacidad</li> <li>• Evidencias sesiones de trabajo Burocracia Cero-CNSS</li> <li>• Reporte de UNIPAGO</li> <li>• Comunicaciones con la OGTIC</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El CNSS dentro de su quehacer, tanto en el Pleno como en la Gerencia General, crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas y aplicar la mejora continua.</p> <p>Algunas de los grupos de trabajo con los cuales se ha desarrollado convenios para el fomento de educación de seguridad social con el fin de dar respuesta al artículo 6 de la Ley 87-01:</p> <p><b>Acuerdo internacional:</b></p>	

- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), promover el bienestar económico y social de los países que integran la Comunidad Iberoamericana mediante el intercambio de experiencias relacionadas con la Seguridad Social.
- Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) / Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), organismo internacional técnico y especializado, que tiene el objetivo de fomentar el desarrollo de la protección y seguridad social en América.

**Acuerdos nacionales:**

- MINERD, es el organismo estatal encargado de la planificación, gestión, administración y elaboración del modelo educativo dominicano, la administración de las escuelas públicas y la supervisión de los colegios privados.
- INAP, orientadas a formar y desarrollar capacidades en los servidores públicos y en los ciudadanos que aspiren ingresar al servicio público, en procura de colaborar con los organismos públicos para brindar un mejor servicio y funcionamiento a lo interno y hacia nuestra ciudadanía. Al contribuir con programas de adiestramiento y formación, de conformidad con las prioridades de la Administración Pública, propiciando el desarrollo cultural, ético y humanístico de los servidores públicos.
- INDOCAL, organizar las actividades de elaboración, adopción, armonización,

	<p>aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los Reglamentos Técnicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para impulsar una cultura nacional de ciberseguridad y priorizar soluciones de problemas institucionales asociados a los mismos.</li> <li>• PUCMM, se enfoca en la búsqueda científica de soluciones que respondan a los problemas sociales y las exigencias del bien común.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Acuerdos 2022-24</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Todas las direcciones y/o departamentos son una fuente de interacción para el diseño y/o propuestas de iniciativas de mejora de diferentes procesos comunes y servicios para ser convertidos en proyectos o mejora de procesos. Además, de fomentar otras condiciones y espacios provisto para que el personal interactúe y externe sus iniciativas,</p> <p>La organización ha incorpora en los Manuales de políticas y procedimientos de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos los incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales y en el manual de gestión de proyectos los lineamientos para la gestión de las iniciativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión circuito de proyecto 2023-24</li> <li>• Manual de Políticas y procedimiento de Recursos Humanos</li> <li>• Manual de Políticas y procedimiento de Planificación y Desarrollo</li> <li>• Manual de Gestión de Proyectos</li> </ul>	
<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>Mediante los diferentes acuerdos que sostiene la organización y los lineamientos definidos en sus políticas y procedimientos, se definen los estándares comunes, que indican las condiciones para el intercambio de datos y servicios compartidos.</p> <p>Con relación a nuestros servicios, el CNSS interactúa con las distintas Administradoras de Riesgos de Salud, Laboral y Vejez, IDOPPRIL, Unipago, DGJP, embajadas internacionales, entre otras, sean estas privadas como públicas, donde comparte dentro del flujo del proceso diferentes actividades para entregar el servicio. Todo esto forma parte de cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimiento para la Gestión de Proyecto Institucionales</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales se internacionales</li> <li>• Manual de Solicitudes para trámites de pensiones por medio de convenios internacionales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de políticas y procedimientos Operativos de las Comisiones Medicas Nacionales y Regionales</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Para permitir la prestación de servicios coordinados, la organización sostiene acuerdos con asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas), que permitan la mejora de los servicios de SDSS. Por tal razón, disponemos de Comisiones Regionales de Salud, ubicadas en la provincia de Azua y Santiago, lo que permite que los ciudadanos que residen o estar próximo a estas puedan tramitar sus solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de las Comisiones, localidad, e información relevante</li> <li>Punto GOB. en Santiago</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

○ **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>La imagen del CNSS es percibida por los grupos de interés como una institución comprometida con fortalecer el SDSS y que actúa con apego a la legalidad y la transparencia, esto se refleja en el reconocimiento de la DIGEIG al CNSS por transparencia y Libre Acceso a la Información Pública como una de las instituciones más transparentes del Estado Dominicano, tras mantener una puntuación sostenida sobre los 99.16% en el ranking de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), y por garantizar a los ciudadanos el derecho de libre acceso a la información pública 2023. Para el 2022, obtuvimos un 90%.</p> <p>Contamos con instrumentos, encuesta de satisfacción ciudadana, para medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos que demanda los servicios de solicitud de pensión por discapacidad o por vejez a través de los convenios internacionales, en el 2023 la valoración fue de 96.1%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Notas de prensa fotografía Durante un acto celebrado en el marco de la “Semana del Derecho a Saber” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1075-digeig-reconoce-al-cnss-por-transparencia-y-libre-acceso-a-la-informacion-publica">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1075-digeig-reconoce-al-cnss-por-transparencia-y-libre-acceso-a-la-informacion-publica</a></li> </ul>	
--	--	--



<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>Acorde a las mediciones periódicas de satisfacción ciudadana que realiza el CNSS, a junio 2023 el 86.5 % de los ciudadanos respondieron que el servicio recibido fue mejor y mucho mejor de lo esperado. La apariencia del personal y el tiempo que le dedicó, 97 % favorable. Además, de la confianza en la atención brindada 97.5%. e interés mostrado en dar respuesta 96.5%.</p> <p>El CNSS evalúa la orientación al ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con la implementación de las encuestas de Satisfacción a los usuarios sobre los servicios ofrecidos mostró un grado de empatía con el usuario de un 94.8%.</p> <p>En la encuesta realizada el 97.8% expresó que se siente satisfecho en cuanto al trato ofrecido por el personal, atención personalizada, clara y oportuna. También evaluaron con gran satisfacción el grado de profesionalidad del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Anualmente se realiza una encuesta de satisfacción ciudadana, en el año 2023, 201 ciudadanos emitieron su opinión. Para el 2024, la proyección de la muestra es 156 ciudadanos a encuestar.</p> <p>A partir del 2023 el CNSS inició la implementación de mesas de grupos de interés externo, donde de manera anual se recopilan informaciones de los ciudadanos y otros grupos sobre los servicios que se prestan. En adicción, bajo la naturaleza del pleno</p>	

	<p>del CNSS que se encuentra conformado por distintos sectores que representan a la sociedad (sector empleador, discapacitados, indigentes y desempleados gremios de salud) tiene asiento en las mesas de trabajos y comisiones, en el periodo enero- diciembre 2023 se celebró veinte (20) sesiones, de las cuales dieciocho (18) fueron ordinarias y dos (2) extraordinarias, Como resultado, el CNSS emitió ciento treinta y cuatro (134) resoluciones en total. sustentadas jurídicamente, lo que facilitó el consenso entre los miembros de las distintas Comisiones de Trabajo, así como, la toma de decisión final de los miembros del CNSS. El desempeño de este periodo refleja un 31% de aumento en la emisión de resoluciones respecto al 2022, la institución continúa impulsando sus esfuerzos hacia una institución más productiva, dinámica y eficiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Informe de Gestión enero-marzo 2023</li> <li>• Ficha Técnica para le encuesta del 2024</li> <li>• Informe de memoria</li> </ul>	
<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 Consejo Nacional de Seguridad Social mantuvo en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG, índice de transparencia, tendencia alta durante todo el 2023, de igual manera se ha mantenido en los meses de enero – marzo 2024, un 100% de valoración</p> <p>En comparación con evaluación del mismo periodo en el 2022 (94.73) al cierre del trimestre 2023 se aumentó 5% el índice de transparencia. Esto,</p>	

evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal WEB.

El 94.8% de los encuestados están satisfecho con la información proporcionada, las facilidades de acceder a toda la información y a las instalaciones.

El 100% de los encuestados están satisfecho con la información proporcionada, las facilidades de acceder a toda la información. Toda información actualizada colgada en los portales de institucional y transparencia, validado por el Reporte de evaluación del IT estandarizado del 2023.

**Evidencias:**

- Reporte de evaluación del IT, Índice de transparencia DIGEIG 2023 - 2024
- estandarizado
  - Ranking de % transparencia.  
<https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado/category/1323-2023>
  - <https://www.digeig.gob.do/documentos/informes-trimestrales-de-evaluacion-a-divisiones-de-transparencia/>
- Reporte mensual seguimiento interno indicadores gubernamentales.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia: <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/</a></li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>El resultado presentado en la encuesta de satisfacción ciudadana en la dimensión de fiabilidad sobre la confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión”, nos evidencia la confianza que los ciudadanos tienen en la institución, así como el manejo de sus casos, los cuales se tratan con total confidencia y discrecionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resaltando un <b>95.5%</b> de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad para el 2023, teniendo en consideración que las variables calificadas fueron la confianza y el cumplimiento de los plazos, los cuales resultan ser factores importantísimos a la hora de atender un usuario por la discrecionalidad que requiere su proceso. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El 97% valora la profesionalidad del personal que le atendió.</li> <li>○ El 93.5% valora satisfactoriamente el cumplimiento de los plazos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Para el 2023, acorde a los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, la confianza en la atención brindada por el CNSS alcanzó un 97.5%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 96% de satisfacción con las informaciones proporcionadas sobre los servicios demandados</li> <li>○ 96.5% de satisfacción sobre el interés de la institución en dar respuesta a los requerimientos.</li> </ul> <p>En adicción, nivel de transparencia institucional y como resultado de enero-marzo 2024 se dispone de 100% de cumplimiento que impacta en el nivel de credibilidad y confianza ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Índice de transparencia estandarizado 2024</li> </ul>	
<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 96.9 % valora la comodidad de las áreas donde se brinda los servicios y que están debidamente identificadas. Además, el 97% considera los materiales que le son entregados son de utilidad.</p> <p>El 94.8% de los encuestados están satisfecho con la accesibilidad de las locaciones y los horarios de atención al público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,</p>	<p>El 93.5% valora satisfactoriamente el cumplimiento de los plazos.</p>	

<p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La organización apunta a la eficiencia operativa y la sostenibilidad del mismo, para cumplir con los tiempos de entrega de los productos en menor tiempo y con menos recursos, es por esto que se implementó la digitalización de los procesos de trámites de pensiones por discapacidad, lo cual ha impactado en el tiempo y en el uso de materiales gastables.</p> <p>Mejorar la capacidad de respuesta a los afiliados a través de la reducción de los tiempos de notificación de los Dictámenes, así como el uso de papel en los procesos de Evaluación, Calificación y Notificación de Dictámenes de las CMN&amp;R, donde se puede apreciar que el primer cuatrimestre (enero-abril) la cantidad de días promedio para atender un expediente era de 105.47 días. En el segundo cuatrimestre el promedio bajó a 91.25 en promedio de atención. Finalmente, en el tercer periodo (Sep.-Dic) el promedio para atender una solicitud es de 57.05 días.</p> <p>Con relación al consumo de material gastable tenemos que, para el último semestre del año 2022, se consumían 50 resmas de papel mensual, ya para el último semestre del 2023, se redujo el uso de papel a 27 resmas por mes, representando un 46% de reducción del uso material gastable usado para el envío de los Dictámenes a las diferentes entidades receptoras. Cabe destacar que las solicitudes de las regionales de Azua y Santiago tardaban hasta 21 días para ser recibidas en la oficina principal donde se debía trabajar para la notificación del dictamen, provocando un retraso de hasta tres meses para dar respuesta a la entidad receptora; con la digitalización nos ahorramos el costo del envío</p>	
--	---	--

	<p>además reducimos los tiempos de respuesta a dos días según la fecha de solicitud. ver gráficos mostrados en página anterior.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Informe del plan de rediseño CMNR, ver POA 2024 carpeta de evidencia.</li> <li>• Informe sobre la Digitalización los Procesos Operativos de las comisiones Médicas Nacional y Regionales</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Teniendo en cuenta las necesidades específicas de los usuarios, los casos de comisiones médicas son atendidos por orden de prioridad, las enfermedades terminales son atendidas en un plazo 30 días y los casos regulares en 60.</p> <p>En la aplicación de nuestra encuesta se considera los datos demográficos de los encuestados:</p> <p><b>2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad, más de 58.2 % de nuestros usuarios, oscilan entre el rango 46-70 años o más</li> <li>• Género, 42 % femenino, 58 % masculino</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Sistema SIGEBEN, ver Manual Procesos Administrativos de CMNR y Matriz de Cumplimiento en el intranet. Resolución 422-05 en art. Cuarto.</li> </ul>	

<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El 93.5% considera moderna a la organización, instalaciones y equipos.</p> <p>Muestra de esta valoración son los resultados de Digitalización de los procesos en Comisiones Médicas, el cual contó con todo el apoyo de la gerencia, para lograr que hoy en día CMNR sea totalmente digital/paperless. El Consejo Nacional de Seguridad Social está comprometido en apoyar toda innovación que modernice los procesos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Informe del plan de rediseño CMNR</li> </ul>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>El 93.5% valora satisfactoriamente el cumplimiento de los plazos.</p> <p>Con la puesta en marcha de la Digitalización de los procesos, se ha visto un avance exponencial en dar respuesta a los afiliados dentro el tiempo establecido en el Manual de políticas y procedimientos operativos de las Comisiones Médicas Nacional y Regionales. Mejorar la capacidad de respuesta a los afiliados a través de la reducción de los tiempos de notificación de los Dictámenes, así como el uso de papel en los procesos de Evaluación, Calificación y Notificación de Dictámenes de las CMN&amp;R, donde se puede apreciar que el primer cuatrimestre (enero-abril) la cantidad de días promedio para atender un expediente era de 105.47 días. En el segundo cuatrimestre el promedio bajó a 91.25 en promedio de atención. Finalmente, en el</p>	



	<p>tercer periodo (Sep.-Dic) el promedio para atender una solicitud es de 57.05 días.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Informe Mensuales de datos Operativos</li> </ul>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El 93.5% considera moderna a la organización, instalaciones y equipos.</p> <p>Desde el 11 de septiembre 2023 las Comisiones Médicas implementó la digitalización de todos los procesos cuyo objetivo principal es la reducción de los tiempos de respuesta</p> <p><b>Alcance:</b> implementar todos los procesos de manera digital a nivel nacional como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mejoras a la plataforma SIGEBEN</li> <li>2) Integración de los nombres de las diferentes tablas del Manual de Evaluación y Calificación Del grado de Discapacidad al sistema SIGEBEN.</li> <li>3) Involucramiento de entidades receptoras.</li> <li>4) Piloto Paperless.</li> <li>5) Entrenamiento de los colaboradores y Médicos Comisionados.</li> <li>6) Limpieza de base de datos</li> <li>7) Desarrollo de "tracking" de expedientes</li> <li>8) Validación documental digital.</li> <li>9) Acuse de recibo digital.</li> <li>10) Carta de Notificación.</li> <li>11) Firma Digital.</li> </ol>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Informe del plan de rediseño CMNR/POA 2024</li> <li>• Informe sobre la Digitalización los Procesos Operativos de las comisiones Médicas Nacional y Regionales</li> </ul>	
--	---	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El 94.5% de los ciudadanos valora el tiempo de espera en ser atendido como satisfactorio.</p> <p>En el caso de la OAI, tuvimos 198 solicitudes el año 2023, respondidas todas durante el tiempo de 15 días establecido por la ley 200-04.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de evaluación del IT estandarizado</li> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> <li>• Evidencia matriz de solicitudes de la OAI.</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El 96% valora satisfactoriamente el tiempo que tarda la organización en darle respuesta a su solicitud, quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a canal de denuncias 311 para el 2024 - dos reportes, 2023 se recibieron 0 quejas/sugerencias, 2022 se recibieron 2.</li> <li>• Buzones de sugerencias para el 2024, 5</li> <li>• Redes sociales en el 2024, 3</li> <li>• Correo electrónico, 1 notificación</li> <li>• Portal web, 1 notificación</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>• Informe de QRDS del CNSS, Sep-23 / marzo 2024.</li> <li>• Reporte 311, SAIP</li> <li>• Informe Mensual de buzones</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El CNSS dispone de una dispensa del MAP para la aplicación de carta compromiso por lo que estos estándares no aplican para la evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evidencia</b> <a href="#">Consejo Nacional de Seguridad Social   CNSS - Carta Compromiso - Carta Compromiso</a></li> </ul>	No aplica
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El CNSS dispone de una dispensa del MAP para la aplicación de carta compromiso por lo que estos estándares no aplican para la evaluación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Consejo Nacional de Seguridad Social   CNSS - Carta Compromiso - Carta Compromiso</a></li> </ul>	No aplica

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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>Contamos con varios canales de información, tanto presenciales como digitales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefónicos,</li> <li>2. Correos electrónicos,</li> <li>3. Portal Web,</li> <li>4. Intranet</li> <li>5. Portal de transparencia</li> <li>6. Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, linkIn).</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de QRDS del CNSS, Sep-23 / marzo 2024.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Con relación a la disponibilidad y exactitud de la información, el 96% considera favorable el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social, publica en el portal Web-Transparencia los objetivos institucionales, así como los resultados obtenidos mensual, semestral y anualmente. Como resultado de esto, en el índice de transparencia estandarizado durante el primer trimestre del 2024, ha obtenido un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Evaluaciones de Portal de Transparencia DIGEIP-CNSS 2024</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaciones disponibles en el portal de transparencia Publicado en Portal WEB. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ POA 2022</li> <li>○ Informes de seguimiento POA.</li> <li>○ Matrices Monitoreo POA.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Los datos producidos por la institución están disponibles en el portal Transparencia en la página Web del CNSS, sección de datos abiertos; según los estándares de la DIGEIG, el CNSS se mantiene un 100% en el índice de transparencia Estandarizado a corte de marzo 2024, he mismo es actualizado de manera mensual, trimestral y semestral.</p> <p>Para el 2023, 196 usuarios han solicitado información a la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Para el 2022, 70 usuarios han solicitado información a la oficina de libre acceso a la información</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de evaluación del IT, Índice Portal Transparencia primer trimestre 2024.</li> <li>• estandarizado. <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado/category/1323-2023">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado/category/1323-2023</a></li> <li>• Reporte de solicitudes de información a la OAI <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-</a></li> </ul>	

	<p><a href="https://cns.gov.do/transparencia/phocadownload/OAI/EstadisticasYBalancesDeLaGestionOAI/2023/2023/diciembre/Iconsolidado%20data%20crudaocr.pdf">gestion-oai/category/1284-consolidado-2022</a></p> <p><a href="https://cns.gov.do/transparencia/phocadownload/OAI/EstadisticasYBalancesDeLaGestionOAI/2023/2023/diciembre/Iconsolidado%20data%20crudaocr.pdf">https://cns.gov.do/transparencia/phocadownload/OAI/EstadisticasYBalancesDeLaGestionOAI/2023/2023/diciembre/Iconsolidado%20data%20crudaocr.pdf</a></p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El 95% de las personas encuestadas valora satisfactoriamente el horario de atención.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>El 94.5% valora el tiempo de espera en ser atendido como satisfactorio.</p> <p>En el caso de Solicitud de Trámites de Pensiones por convenios internacionales el tiempo de espera estimado es de máximo 20 minutos, aunque esto se ha reducido en un 100% ya que el usuario llega con previa cita.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo para la prestación de servicio se distribuye por tipo de servicio como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de certificación de Resoluciones del CNSS: 1-5 días laborables.</li> <li>Evaluación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión: 60 días hábiles a partir de la cita, enfermedades comunes siempre que el afiliado aporte todos los documentos</li> </ul>	

	<p>médicos requeridos para evaluar la condición. Y 30 días para enfermedades terminales.</p> <p><b>Solicitud de Trámites de Pensiones por convenios internacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación períodos cotizados al SDSS: 3 días laborables.</li> <li>• Eximición de cotizaciones desplazados: 3 días laborables.</li> <li>• Tramitación de Prestaciones solicitadas desde República Dominicana Convenio de Seguridad Social suscrito con España: 3 días laborables.</li> </ul> <p>El tiempo estimado con un usuario una vez se recibe con previa cita es de 30 minutos, a pesar de esto como se ofrece un servicio personalizado puede variar de acuerdo al caso.</p> <p>El 96% valora satisfactoriamente el tiempo que tarda la organización en darle respuesta a su solicitud, quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>• Servicios en el Portal Web Institucional:  <a href="#">Consejo Nacional de Seguridad Social   CNSS - Servicios</a></li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	Los servicios que ofrece el CNSS son totalmente gratuitos, los mismos se ofrecen vía portal web y presencial.	No aplica

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios en el Portal Web Institucional:  <a href="#">Consejo Nacional de Seguridad Social   CNSS - Servicios</a></li> </ul>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El 97% considera que los elementos materiales (folletos, afiches, letreros, señalización, entre otros) Además, esta información está disponible en la Página web.</p> <p>El 96.5 % considera el interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>Servicios en el Portal Web Institucional:  <a href="#">Consejo Nacional de Seguridad Social   CNSS - Servicios</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El CNSS en el 2023 encuestó a 201 ciudadanos para medir su percepción con relación a los servicios recibidos.</p> <p>Para el desarrollo del proceso de implementación de los sistemas de gestión de compliance y antisoborno, se realizó un encuentro con las partes externas, donde participaron 9 personas.</p> <p>Periódicamente se realizan las reuniones del Pleno del CNSS con los sectores que lo</p>	



	<p>conforman, donde se toman decisiones que tienen impacto en el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en el 2023 se realizaron 18 reuniones ordinario, 2 extraordinaria y fueron emitidas 134 resoluciones del pleno, sustentadas jurídicamente, lo que facilitó el consenso entre los miembros de las distintas comisiones de trabajo, así como, la toma de decisión final de los miembros del CNSS. El desempeño de este periodo refleja un 31% de aumento en la emisión de resoluciones respecto al 2022, la institución continúa impulsando sus esfuerzos hacia una institución más productiva, dinámica y eficiente Para el primer trimestre del 2024 se han realizado 05 reuniones ordinario, 0 extraordinaria y emitidos 40 resoluciones del pleno.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>• Convocatoria, fotos y listados de grupos externos</li> <li>• Reporte de las reuniones del pleno, ordinarias y extraordinaria</li> <li>• Reporte de resoluciones del pleno emitidas</li> <li>• Listado de reuniones y resoluciones emitidas, Secretaria CNSS</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Durante el periodo septiembre 2023- marzo 2024 se han recibidos las siguientes retroalimentaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a canal de denuncias 311 para 2023 se recibieron 0 quejas/sugerencias, para el 2024, dos reportes</li> <li>• Buzones de sugerencias para el 2024, 5</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales en el 2024, 3</li> <li>• Correo electrónico, 1 notificación</li> <li>• Portal web, 1 notificación</li> </ul> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de QRDS del CNSS, Sep-23 / marzo 2024.</li> </ul>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El 93.5% considera la modernización de las instalaciones y los equipos favorables. Con relación a la profesionalización del personal que le atendió, el 97% valoró que el personal es apto para la prestación de los servicios. Entre los cuales podemos destacar chatbot como una herramienta planificada e Inclusión en la estrategia punto GOB, centro atención al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> </ul>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Para la encuesta del 2023 dirigida a los ciudadanos, participaron 42% mujeres y 58% hombres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> </ul>	
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	<p>Para el desarrollo del proceso de implementación de los sistemas de gestión de compliance y antisoborno, se realizó un encuentro con las partes externas, donde participaron 9 ciudadanos / clientes. Con relación al personal, este fue considerado, y participaron 14 representantes de</p>	

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>cada dirección en el análisis del proceso de implementación de las normas ISO 37301 / 37001 durante el año 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria, fotos y listado de participantes interno y externo</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La organización para la mejora de los servicios que oferta a la ciudadana le ha creado los espacios necesarios para la mejora de estos, en cuanto a</p> <p>Pensiones por Discapacidad: digitalización de toda la Operatividad de las Comisiones Médicas a partir del 11 de septiembre 2023, es por esta razón que antes de dar inicio al Piloto notificamos a la máxima autoridad de cada institución (AFP, SIPEN- SISALRIL e IDOPPRI), sobre este proceso y su nivel de involucramiento.</p> <p>Pensiones por vejez por convenios internacionales</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La organización ostenta un 100 % en el nivel de transparencia, manteniendo una tendencia favorable y estable desde el 2 trimestre del 2023 hasta el primer trimestre del 2024, mostrando una tendencia de excelencia estable</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de Evaluaciones de portal de transparencia DIGEIP 2023-24</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>El CNSS realiza mediciones de la percepción global de los grupos de interés respecto a la imagen y rendimiento general de la organización, las cuales arrojaron los siguientes resultados: la encuesta de clima organizacional ha fluctuado entre 98% en el 2024, 97% en el 2022 y 92% en el 2021.</p> <p>Para el 2024, el personal reconoce la identidad de la institución y los valores que promueve con un porcentaje favorable de aceptación 97.5%. manteniendo la valoración, en relación al 2022 del 97.11%.</p> <p>La percepción de la organización por parte de sus colaboradores y sus ejecutorias, son medidas a través de encuestas de clima organizacional. Los resultados arrojados, por la medición aplicada en el 2024 con un resultado general de satisfacción de los ciudadanos de un 93% referente a las condiciones de trabajo y la interacción de todo el personal, sobre los procesos y servicios que gestiona la organización, lo anterior confirma la fortaleza del</p>	

	<p>liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus colaboradores y que le ha hecho merecedor de los más altos reconocimientos.</p> <p>De igual forma, se realizan encuestas a usuarios de los servicios de Convenios Internacionales, así como los usuarios de los servicios de la Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad, ofreciendo informaciones valiosas sobre la imagen general de la organización y los servicios que ofrece, de 96.1%. Evidencias:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2024</li> <li>• Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en enero 2024, en la dimensión "Enfoque a Resultados", el 97% de los colaboradores indicaron sentir que sus opiniones se toman en cuenta y contribuyen al cumplimiento de los objetivos. Además, la institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y se aseguran de que sus colaboradores conozcan la misión, visión y valores.</p> <p>Para el 2024 92.76% del personal refleja una valoración positiva sobre el liderazgo y participación. Para el 2022 se valoró un 95.56%.</p>	

	<p>Para el 2024, la calidad de vida laboral fue valorada con un 96.36%. También, en el 2022, el 94.44% del personal considera las relaciones laborales, y los espacios de involucramiento satisfactorio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Con relación a la participación de las personas en las actividades de mejora y el cambio, en el 2024 se alcanzó 94.21%, mientras que para el 2022, se obtuvo una valoración de 96.11%</p> <p>En cuanto a los aspectos de colaboración y trabajo en equipo son satisfactorios, para el 2024 un 95.72%, teniendo un aumento en comparación con el año 2022, el 91.78%.</p> <p>Otros mecanismos son los diferentes comités multidisciplinarios conformado para garantizar la mejora continua de los procesos de la institución, entre los que se encuentran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> <li>2. Comité Institucional de la Calidad (CIC)</li> <li>3. Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>4. Comité de Implementación y Gestión de Estándares de TIC (CIGETIC)</li> <li>5. Comité de Responsabilidad Social</li> <li>6. Comité de Equidad de Género,</li> <li>7. Comité NOBACI,</li> <li>8. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo CNSS</li> </ol>	

	<p>9. Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</p> <p>10. RED de cumplimiento y antisoborno</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Actas constitutivas de los comités y comunicaciones</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Con relación a la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad, para el 2024, obtuvo un 97.04%, teniendo un aumento en relación al 2022 de 96.39% en los aspectos de las Normativas y Proceso.</p> <p>En cuanto a los aspectos de austeridad y combate a la corrupción un 96.71% en el 2024, y en el 2022 un 96.94%.</p> <p>Para la gestión de la organización, con relacion a la disponibilidad y recursos en el 2024 un 96.71%, teniendo un aumento en comparación con el 2022 un 93.33 % para el desarrollo eficaz de quehacer de la organización.</p> <p>Esto se logra mediante el Código de Ética e Integridad de la institución donde se establecen los lineamientos a cumplir y la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo que realiza varias actividades para sensibilizar/difundir temas relacionados al comportamiento ético, valores institucionales y la importancia de un compromiso ético. Adicional a lo anterior, el CNSS</p>	

	<p>tiene un Manual de Política y Procedimientos para la Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, donde establece los canales y está al alcance de todos los colaboradores.</p> <p>De igual forma, se establecen las directrices en el Manual de Políticas y Procedimientos para la gestión de regalo, donaciones y otras atenciones que sirven como guías y orientación, como los formularios de debida diligencia interna y externa y la Declaración de No Conflicto de Interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.</li> <li>• Código de Integridad de los Servidores Públicos</li> <li>• Informe de Buzones de sugerencias.</li> <li>• Cápsulas éticas, sensibilizaciones por correo.</li> <li>• Formulario de debida diligencia interna y externa</li> <li>• Declaración de No Conflicto de Interés.</li> <li>• Formulario de Obsequios</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La Institución aplica la Encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados son socializados con los colaboradores. Cabe destacar que, en el 2024 los colaboradores manifestaron que se utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna arrojando en la Encuesta de Clima un 97% de percepción que el personal tiene de que la comunicación es efectiva en la institución.</p>	



	<p>Como mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal, para el 2024 un 94.74% considera el impacto de la encuesta en mi institución, debido a que les permite retroalimentar a la organización, como un canal fehaciente. Con relación al 2022 obtuvo un 95.56%</p> <p>El CNSS cuenta con otros mecanismos de consulta y dialogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias, encuestas, reuniones de staff, y correos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Buzón de Sugerencia</li> <li>• Campaña uso de Buzón</li> <li>• Reuniones de staff</li> <li>• Correos</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Con relación a los aspectos de responsabilidad social de la organización, la percepción de los colaboradores es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida laboral 2024- 96.38% / 2022 - 96.67%</li> <li>• Balance trabajo familia 2024-83.16% / 2022 - 87.33%</li> <li>• Uso de la tecnología 2024 -90.79% / 2022 - 84.72%</li> <li>• Equidad de género 2024 - 90.35% / 2022 - 83.7%</li> </ul> <p>Todo esto sustentado en acciones de responsabilidad social, como un elemento transversal en el plan estratégico de la entidad. Este</p>	

	<p>programa cuenta con un plan de trabajo que abarca las cuatro líneas de acción y tres instrumentos de seguimiento; implementa un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención. Este programa engloba una serie de acciones que se llevan a cabo con el fin de promover una cultura sostenible en favor del medio ambiente. Estas acciones no solo tienen un impacto positivo en el entorno laboral, sino también en el ámbito familiar y sectorial.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Programa Responsabilidad Social y Plan de Trabajo 2024, resultados de la encuesta</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Con relación a la apertura de la organización para la mejora y cambio en el 2024 se obtuvo un 94.21%; en el 2022 un 91.78% en cuanto al cambio y la innovación, lo que indica que esto se refleja en la mejora y cambio organizacional.</p> <p>Además, en el 2024 96.97% manteniendo una valoración satisfactoria con relación al 2022 de 96.44 % en los aspectos de calidad y orientación al usuario</p> <p>Con relación al enfoque a resultado y productividad en el 2024 96.71%, teniendo un aumento en comparación con el 2022, 95.56%.</p> <p>Esto se refleja en la cultura de calidad y la certificación obtenida de los sistemas de gestión de</p>	

	<p>las normas ISO de antisoborno y compliance, la cual fue un proceso de cambio y de participación de todos los colaboradores en los procesos de mejora.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2024 del CNSS, el 94% de los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Actividades de aplicación e integración de las Normas ISO-37301 y 37001</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El impacto de la digitalización en la organización, se refleja en el 91.78% para el 2022 que indican que esto está vinculado a la mejora y cambio organizacional, 2024-94.21%. En el 2024 la valoración de uso de las tecnologías fue de 90.79 %, con relación al 2022 - 84.72%.</p> <p>Teniendo como resultado las siguientes acciones: en Digitalización en la organización, como es la digitalización de los expedientes y documentos. La automatización en el proceso de Evaluación de Discapacidad Medica; así como, la participación del Punto GOB en Santiago y las firmas digitales lo que ha mejorado la eficiencia de los procesos internos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.</li> <li>• Automatización de procesos Evaluaciones médicas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación Punto GOB</li> <li>• Sistema de Firmas Digital</li> </ul>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Con relación a la agilidad de la organización, desarrolla actividades para el logro de esta acción, lo que se refleja en las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación especializada y desarrollo, 2024- 95.66% / 2022- 92.22%,</li> <li>• Para el 2024 94.21 %. En el 2022 fue de 91.78% indican que esto se refleja en la mejora y cambio organizacional;</li> <li>• Para el 2024- 96.97%. En el 2022- 96.44 % valora satisfactoriamente la calidad y orientación al usuario;</li> <li>• Enfoque a resultado y productividad, 2024 - 96.71% / 2022 con un 95.56%.</li> </ul> <p>El CNSS dispone de una Sección de “Servicios” en página Web institucional, permitiendo que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna a las áreas responsables de dar respuesta a las mismas, logrando con esto eficientizar los tiempos de servicio.</p> <p>En cuanto al proceso de evaluaciones médicas de discapacidad se están recibiendo y tramitando los expedientes de forma digital, a fin de que el proceso sea más ágil y oportuno.</p> <p>De igual manera, a lo interno se estableció las solicitudes del subsidio de almuerzo, mediante plataforma fripick donde son canalizados de manera oportuna por los colaboradores requirentes. En otro orden, se realizan reuniones virtuales, así</p>	

	<p>como la firma digital de las certificaciones laborales dando respuesta rápida a las mismas, logrando con esto efficientizar los tiempos de servicio, tanto interno como externo.</p> <p>También, destacamos que, dentro de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, para el año 2024, en la dimensión "Normativas y Procesos", el 97.04% de los colaboradores expresaron que se busca la automatización de procesos, para evitar trámites o papeleos innecesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Captura de pantalla sección "Servicios" en la página web.</li> <li>• Informe Encuesta del Clima Organizacional 2024</li> <li>• Captura pantalla Firma Digita</li> <li>• Captura tramite expediente digital</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	En la encuesta de Clima Organización el renglón de "Liderazgo y Participación" demuestra que los colaboradores tienen una alta percepción de que su supervisor, tiene presente los puntos de vista del equipo en la toma de decisiones y que el estilo de liderazgo del director/a general le inspira confianza 92.76%	

	<p>La percepción de esto se refleja en la valoración de personal en cuanto al enfoque a resultados y productividad del personal/organización, obteniendo los siguientes resultados: 2024 96.71% / 2022-95.56%,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un PEI de donde se desprende el POA institucional, por área, donde se gestionan los distintos procesos de la organización y se distribuyen las tareas de forma adecuada. En la Encuesta de Clima Organizacional del 2024, en el renglón de enfoque a resultados y productividad alcanzó 96.71% y normativa y procesos un 97.04, indicador de que los colaboradores están muy de acuerdo, de que el CNSS trabaja con planificación y organización, gestionando los procesos de manera adecuada.</p> <p>Esto se refleja en la valoración que el personal tiene con relación al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización en los resultados de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora y cambio 94.21 %</li> <li>Capacitación especializada y desarrollo 95.66%</li> <li>Uso de la tecnología 90.79%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• 02 POA 2024</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Con relación al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas, el personal tiene las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida laboral 2024 96.38% / 2022- 96.67%</li> <li>• Balance trabajo familia 2024- 83.16% / 2022- 87.33%</li> <li>• Equidad de género 2024 - 90.35% / 2022- 83.7%</li> <li>• Reconocimiento laboral 2024 - 93.68% 2022- 94.44%</li> </ul> <p>Estos resultados se logran en el CNSS a través de cada colaborador y son establecidas en sus respectivos acuerdos de desempeño, y a su vez, los evalúa de forma periódica. Al final de cada periodo anual, se ejecuta la evaluación de desempeño individual a cada colaborador.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Acuerdos desempeño</li> <li>• Evaluación desempeño Individual</li> <li>• Reporte General de Acuerdos Desempeño al MAP</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Con relación a la gestión del conocimiento, el personal valora a la organización en la gestión de capacitación especializada y desarrollo con un 95.66% -2024, en comparación con el 2022-92.22 % lo que se refleja en las acciones de mejora y cambio</p>	

	<p>continuo en la gestión, 94.21% -2024, a diferencia del 2022- 91.78%. Esto se manifiesta en la calidad y orientación al usuario 96.97% - 2024.</p> <p>La institución cuenta con un Plan Capacitación anual 2024 de acuerdo a plan estratégico y la ejecución presupuestaria. El CNSS recibió la exaltación, por sus buenas prácticas para el fomento de competencias de sus servidores públicos y por haber alcanzado el 95% en la ejecución del plan durante el 2023 en el SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Plan Anual de capacitación</li> <li>• Informe Capacitación</li> <li>• Certificado de Exaltación</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La comunicación interna y los métodos de información es valorada con un 97.37% -2024, con relación al 2022- 94.81%, los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados</p> <p>En el CNSS se implementa un plan de comunicación interna novedoso e inclusivo, ya que se emplean diferentes canales de comunicación como el mural informativo, correo electrónico, Boletines, Videos, Whatsapp, Intranet, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura pantalla intranet</li> <li>• Fotos Murales</li> <li>• Captura pantalla Grupo Whatsapp del CNSS, donde se encuentra la planilla completa de los colaboradores que integran el CNSS.</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El personal reconoce el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, cuando realizan un trabajo extraordinario, con un nivel de satisfacción favorable, para el 2024 93.68 %, y un 94.44%-2022. Lo que impacta en la calidad de vida laboral 96.38% y en el balance trabajo familia 83.16%, para el 2024.</p> <p>El CNSS cuenta con un programa de reconocimiento, “Premio a la Excelencia” trimestralmente, donde se reconoce a los destacados en el periodo. De igual forma, se reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan con un desempeño sobresaliente, en el evento anual. Para el 2023 se reconocieron a 17 colaboradores de diferentes áreas, por el buen desempeño en sus labores. También, la Dirección de Planificación y Desarrollo, reconocen a 4 áreas por el logro de los objetivos, una en innovación y 3 por desempeño operativo. En el tiempo transcurrido del 2024, 10 colaboradores enero/marzo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Boletines reconocimiento</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos reconocimiento cumplimiento POA áreas</li> <li>• Reporte de reconocimiento 2023-2024</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El enfoque de la organización para los cambios y mejora en la innovación, 94.21% para el 2024 se refleja en las acciones de mejora y cambio continuo en la gestión, 2022-91.78%. La institución se ha mantenido innovando y realizando mejoras a los diferentes procesos con la participación activa de todas las áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El CNSS propicia un buen ambiente de trabajo y fomenta la cultura de la organización, se refleja en la valoración que el personal dio, calidad de vida laboral para el 2024 96.38% manteniéndose en el mismo porcentaje con relación al 2022 con un 96.67 %.</p> <p>Durante todo el año se realizan actividades que fomentan la felicidad laboral, traduciéndose en mayor productividad y lealtad institucional. De igual forma, se fomentan actividades de Bienestar, salud y riesgos laboral.</p>	

	<p>La Encuesta de Clima Organizacional del CNSS aplicada 2024, es considerada como altamente positivo, con un nivel de satisfacción general de 93%, presentando un incremento de 3% con respecto a la encuesta anterior.</p> <p>Esto demuestra que los colaboradores se muestran satisfechos y reconocen un impacto positivo de la actual gestión gerencial, en sentido general, ya que 18 factores de 22 alcanzaron puntuaciones de excelente según escala de valoración.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Con relación al enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud, que la organización define, fueron valorados los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Balance trabajo familia con un 2024-83.16% / 2022- 87.33%</li> <li>Calidad de vida laboral 2024-96.38% / 2022- 96.67%</li> <li>Colaboración y trabajo en equipo 2024 - 95.72 % / 2022 -91.78%</li> <li>Salarios 2024 - 85.26% beneficios 2022- 84.89%.</li> <li>Cantidad de trabajo 2024- 70.39%</li> </ul> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2024, el 96.55% de los colaboradores expresaron que existen buenas relaciones interpersonales, esto</p>	

	<p>indica una constancia respecto al año anterior (2022) con un 94%, por medio a la realización de actividades de salud y riesgos laborales, otorgamiento de permisos especiales para estudios, lactancias entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Con relación a la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, en el aspecto de equidad y género el personal reflejo para el 2024 - 90.35% y 94.44% y un 83.7%-2022, con relacion a la interacción de la organización con los grupos de interés. En cuanto a la calidad y orientación al usuario para el 2024 96.97%, en el 2022 96.44%.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2024, el en el renglón de “Liderazgo y Participación”, arrojó que 92.76% de los colaboradores expresaron que su supervisor trata a todos con respeto e igualdad de trato laboral, no importa el género, raza, orientación sexual, discapacidades u otras características personales.</p> <p>El CNSS tiene un contrato de 2 colaboración con la Fundación de “Yo también Puedo”, donde se les da oportunidades a personas con capacidades distintas de la laboral en la organización.</p> <p>También, se puede realizar pasantías profesionales donde puede adquirir conocimientos y practicar en</p>	

	<p>la organización sobre lo aprendido de su carrera y mostrar sus competencias; dos (2) Victoria Ramirez 2023 en la DRRHH y Héctor Jimenez 2024 en la dirección Jurídica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.</li> <li>• Acuerdo “Fundación Yo también Puedo”</li> <li>• Acuerdo CONADIS</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La calidad de vida Laboral fue valorada para el 2024 96.38%, manteniendo esta valoración en el 2022 con un 96.67%-, con relación a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. Con relación al trabajo en equipo 95.72% para el 2024, en el 2022 un 91.78%.</p> <p>Durante el 2023-2024 se realizaron remodelaciones a las instalaciones del piso 7mo. De igual forma, se remodelo la entrada del edificio y se adecuaron las oficinas, para una mejor redistribución de los espacios, se cambiaron las bombillas y otros aspectos, por lo que iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores; se habilitó el comedor para uso de todos los colaboradores de la Torre de la Seguridad Social, mejoraron el confort y el ambiente físico laboral. También, se realizó la mudanza a la oficina de la Comisión Médica de Azua y remodelación d la oficina de Santiago.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Fotos remodelación</li> <li>• Evidencias contrato remodelación</li> <li>• Foto Comedor piso 8</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución de manera recurrente realiza levantamiento de brechas para el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores y mantenerlos actualizados.</p> <p>Durante el año 2023, se realizaron 92 formaciones para 185 colaboradores de las diferentes áreas del CNSS. Se capacitaron el 96.05% de los colaboradores del CNSS, para una tasa de participación en promedio de tres (3) capacitaciones por servidores. Ejecutamos el plan de capacitación en un 95%.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2024, el 95.66% de los colaboradores indicaron que la institución les ofrece oportunidades para capacitarse y desarrollarse, lo que representa una constancia con relación al año anterior (2022), cuyo resultado fue un 92%.</p> <p>Con relación al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, el personal valoró el Servicio profesional de carrera para el 2024 un 81.58% aumentando en comparación con el 2022- 74.44%.</p>	

	<p>En cuanto a las competencias, en la valoración de las capacitaciones especializadas y el desarrollo de las competencias un 95.66% en el 2024, en el 2022, 92.22%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2023.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Con relación a la motivación y empoderamiento, respecto a los reglones de liderazgo y participación en el 2024 se obtuvo un 92.76%, para el 2022-95.56%, considerándolo satisfactorio.</p> <p>El resultado de esta valoración, se sustenta en actividades realizadas por la institución, como son diferentes actividades de integración: día de las madres, día de la amistad, otorgamiento día libre de cumpleaños, secretaria, licencia por maternidad /paternidad. Todas estas promueven el empoderamiento de sus colaboradores con acciones sociales a través de la puesta en marcha del Programa de Responsabilidad Social del CNSS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024. Actividades Responsabilidad Social</li> <li>• Actividades Semana Seguridad Social</li> <li>• Actividades para todos los colaboradores</li> <li>• Actividad de integración del Personal</li> <li>• Actividades del SISTAP</li> </ul>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En la institución, los colaboradores tienen acceso al desarrollo profesional y formación de calidad, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas por las áreas, las cuales se gestionan con instituciones reconocidas.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2024, el 95.66% de los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para entrenar y desarrollar, lo que representa una constante con respecto al año anterior (2023).</p> <p>Con relación a estos aspectos, acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, el personal valoró de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 2024-95.66% / 2022-92.22%</li> <li>• Reconocimiento laboral 2024 93.68% / 2022-94.44%</li> <li>• Calidad de vida laboral 2024 96.38% / 2022-96.67%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>• Reporte trimestral del INAP</li> </ul>	

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP



	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En el CNSS se desarrollan mecanismos para la retención, lealtad y motivación del personal (compensación, beneficios e incentivos, pago de bonos y subsidios).</p> <p>El factor de “Identidad organizacional y valores” 97.5%, refleja que nuestros colaboradores tienen sentido de pertenencia y se identifica completamente con los valores institucionales. Este mismo factor en el 2022 obtuvo una valoración de 97% lo que refleja en parte una constancia en el ambiente de trabajo.</p> <p>Con relación a los resultados de Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, se obtuvieron los siguientes datos:</p> <p><b>Índice de rotación de personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el corte de enero a julio 2023 un 4% (2 colaboradores presentaron renuncias, 5 fueron desvinculados y 14 contratados).</li> <li>• Para el corte 2024: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Absentismo Laboral, 13.60%</li> <li>○ Licencias Médicas, 55.65%</li> <li>○ Permisos, 11.61%</li> <li>○ Rotación personal, 3.68%</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz reporte y rotación de personal enero-julio 2023 y 2024</li> <li>• Programa de Beneficios</li> </ul>	

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La organización ha realizado diversos encuentros con diferentes organizaciones, donde estos están sustentados en acuerdos entre las que podemos y jornadas de trabajo, citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Burocracia Cero, para la simplificación de los trámites de solicitud de pensiones por Discapacidad o por vejez</li> <li>• Reestructuración del proceso de evaluación médica entre las entidades que participan en el flujo del proceso</li> <li>• A nivel internacional las membresías que tenemos donde el personal puede participar de jornadas de formación, en actividades de participación</li> <li>• Evento nacional, con los diferentes órganos de gobiernos</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Notas de prensas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1117-cnss-y-salud-publica-firman-acuerdo-para-mejorar-servicios-de-evaluacion-del-grado-de-discapacidad">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1117-cnss-y-salud-publica-firman-acuerdo-para-mejorar-servicios-de-evaluacion-del-grado-de-discapacidad</a></li> <li>• <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1109-cnss-participa-en-primer-foro-de-idoppril-sobre-seguridad-y-salud-en-el-trabajo">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1109-cnss-participa-en-primer-foro-de-idoppril-sobre-seguridad-y-salud-en-el-trabajo</a></li> <li>• <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1094-cnss-firma-convenio-de-cooperacion-interinstitucional-con-el-indocal">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1094-cnss-firma-convenio-de-cooperacion-interinstitucional-con-el-indocal</a></li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1062-cnss-participa-en-encuentro-de-sensibilizacion-en-la-ogtic">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1062-cnss-participa-en-encuentro-de-sensibilizacion-en-la-ogtic</a></li> </ul> <p>En el proceso de implementación de los sistemas de gestión de Compliance y antisoborno, se desarrolló el grupo de enfoque con la participación de 12 colaboradores. También, se definió un Red de Cumplimiento donde 17 colaboradores asumieron el rol y responsabilidad de ser enlace en cada Dirección en proceso de implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y listados</li> <li>• Circular de designación de la Red</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Durante el año 2023 y en el curso del 2024, no se han recibido denuncias reportando dilemas éticos; de su parte en la organización se incentiva y realiza promoción frecuente de los medios disponibles para tales fines, colocando a disposición del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de denuncias - CIGCN.</li> <li>• Correos Electrónicos</li> <li>• Informe Buzón Sugerencias</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social, cantidad de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Club de Donantes de Sangre del CNSS, Jornada voluntaria Donación de Sangre</li> </ol>	

2. Jornada de mamografías y sonomamografías. Prevención cáncer de mama.
3. Jornada vacunación contra la influenza
4. Participación Fundación Dr. Yaso, Visita Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza.
5. Caminata con motivo del “Mes de la Familia”
6. Capacitación sobre Cultura 3R’s
7. jornada de reforestación del Ministerio de Trabajo
8. Jornada Sensibilización “Vivir sin Violencia es posible”
9. Campaña de concientización sobre el Autismo
10. Entrega de donativo. Sector vulnerable.

La institución cuenta con un Programa de responsabilidad Social, que contempla un acápite de participación voluntaria de los colaboradores en actividades de RS. En 2023 y 2024 colaboradores del CNSS realizaron donativos a diferentes instituciones vulnerables de manera voluntaria.

Tipo de donativos y cantidad de actividades vinculadas:

- 31 colaboradores donantes, recolectada 30 pintas de sangre 2023.
- Fundación Dr. Yaso un aporte de RD\$600.00 por persona para la Fundación. 18 colaboradores tuvieron una participación activa: Vistiendo atuendos coloridos los servidores públicos cantaron, bailaron y realizaron cuentos a los niños ingresados en el hospital recibieron una

	<p>charla de entretenimiento de parte de la fundación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donación de alimentos y productos de higiene a la “Residencia Bethania”, hogar de adultas mayores de la parroquia San Vicente de Paul ubicado en Los Mina. Año 2024</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1081-personal-del-cnss-y-fundacion-doctor-yaso-realizan-visita-al-hospital-pediatrico-dr-hugo-mendoza">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1081-personal-del-cnss-y-fundacion-doctor-yaso-realizan-visita-al-hospital-pediatrico-dr-hugo-mendoza</a></li> <li>• Boletín Interno</li> <li>• Invitación Participación voluntaria.</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La entidad mide la percepción de los Ciudadanos, mediante la encuesta de satisfacción dirigida a estos para medir su necesidades y expectativas donde son considerados múltiples factores para valorar la percepción de estos, donde la organización obtuvo una valoración, índice de satisfacción de 96%, donde fueron considerados los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalización del personal, para la gestión de la atención al ciudadano/ cliente,</li> <li>• Número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal,</li> <li>• Mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.</li> </ul>	

	<p>Con relación al número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, el CNSS tiene la estrategia de educación en seguridad social, donde se ha desarrollado 8 cohorte donde participaron colaboradores de las diferentes entidades que conforman el SDSS que recibieron formación en los diferentes temas que impactan a la ciudadanía afiliada a la seguridad social, para un total de 135 colaboradores.</p> <p>El CNSS realiza una capacitación sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios, lo cual se ve reflejado en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes del 2023, 96.1%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</li> <li>• Certificados emitidos de programa de educación en seguridad social</li> <li>• Capacitación de servicios al cliente, convocatoria</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Durante el 2023, todas las direcciones del CNSS mantuvieron un nivel de cumplimiento de sus planes operativos anuales-POAS con promedios de 98%, reflejando un alto compromiso con los resultados de gestión de la institución, arrojando un 79.89% de empleados sobresalientes. <b>Para el 2023:</b>	

- Cantidad de servidores con calificación de 80 a 100 en el Componente Logro de Metas: 169

Con relación a la medición del personal, se ha definido indicadores relacionados con el rendimiento individual, en los siguientes aspectos: Índices de productividad y resultados de las evaluaciones, enero –diciembre 2022:

- Cantidad de servidores con calificación igual o mayor a 85% en el Componente Logro de Metas: 163
- Cantidad de servidores con calificación menor a 85% en el Componente Logro de Metas: 1

El Consejo Nacional de Seguridad Social, realiza evaluaciones a sus colaboradores a través de los acuerdos de desempeños, los cuales fueron elaborados y evaluados por todas las áreas de la institución, adecuándonos al modelo del órgano que nos rige, utilizando la puntuación de 55 y 65 dependiente el grupo ocupacional. Adicional a este, se evaluaron también el cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, así como las características personales, conductuales y pericia, con un proceso desarrollado In house, que completa el 100% restante.

**Evidencias:**

- Informe de resultados de evaluación
- Formularios de Evaluación por grupos ocupacional
- Acuerdos de Desempeño 2023-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de evaluación de Desempeño 2022.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Con relación a los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, en el ranking del ITICge, la organización ha obtenido una valoración de 79.95 %, posicionando en el lugar 70 para el 2023. En el 2024, primer semestre, cuenta con un porcentaje de 62.92% ocupando la posición no. 61</p> <p>Los colaboradores del CNSS perciben un alto nivel de acceso al uso de la tecnología que requieren para hacer su trabajo adecuadamente, tal como lo demuestran los resultados de la encuesta de clima laboral aplica recientemente en la institución, donde este renglón alcanzo un 91%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ranking ITICge 2023-24 <a href="https://www.iticge.gob.do/results.php">https://www.iticge.gob.do/results.php</a></li> <li>• Informe Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	
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>Cumpliendo con lo planificado en el plan operativo anual 2023, para el cierre del año, el plan de capacitación fue ejecutado en un 95%, siendo la institución reconocida por su alto desempeño en la formación y capacitación de los servidores públicos. Para el 2024, se programaron 54 capacitaciones, a la fecha de mayo, se han terminados 15, en proceso, 12 y por iniciar 27. Para el 2023 participaron en actividades formativas, 127 colaboradores.</p>	



	<p><u>Eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas 2023, %.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presupuestó RD\$ 3,854,950.00 y se ejecutó RD\$ 1,545,112.50. Eficacia 40.13% Esto fue debido al recorte presupuestario en el renglón de capacitación.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Trimestral del Plan de Capacitación anual 2023</li> <li>• Plan Capacitación anual 2023 y 2024 e informe</li> <li>• Certificación de reconocimiento</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La organización ha definido un procedimiento para reconocer el desempeño de su personal, a través de la iniciativa de Reconocimiento al Mérito a los colaboradores del CNSS a su personal que establece el reconocimiento trimestral, así como anual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 personas reconocidas 2do trimestre 2022</li> <li>• 17 personas reconocidas 2023</li> <li>• 2024, 10 colaboradores enero/marzo</li> </ul> <p>De igual forma, se reconocieron cuatro (4) áreas por el logro de las metas y de objetivos organizacionales establecidos en el POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de Reconocimiento de Colaboradores del año 2023 y 2024.</li> <li>• Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de actividad de reconocimiento de equipos por el logro de objetivos año 2023 y reconocimiento excelencia individual.</li> <li>• Política de Reconocimiento al Mérito CNSS</li> <li>• Reporte de reconocimientos</li> <li>• Publicaciones de reconocidos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1013-cnss-entrega-reconocimiento-al-merito">https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1013-cnss-entrega-reconocimiento-al-merito</a></li> <li>○ <a href="https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1029-cnss-entrega-reconocimiento-trimestral-a-colaboradores-de-la-entidad">https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1029-cnss-entrega-reconocimiento-trimestral-a-colaboradores-de-la-entidad</a></li> </ul> </li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 RS es un elemento transversal en el plan estratégico de la entidad. Este programa cuenta con un Plan de trabajo que abarca las cuatro líneas de acción y tres instrumentos de seguimiento implementa un Programa de Responsabilidad Social, enfocado en la promoción de la salud y la prevención.</p> <p>A nivel de impacto en la calidad de vida y como aporte del programa, para el 2022, al corte del 4to. trimestre fueron recolectadas un total de 29 pintas de sangres donadas por el personal de CNSS. También, en el 2do trimestre 2023 se realizó otra jornada voluntaria de donación de sangre que logró recolectar 21 pintas de sangre para ser donadas.</p> <p>El CNSS, dentro de su política institucional tiene como práctica voluntaria integrar valores sociales, ambientales y económicos en sus decisiones y operaciones, de una manera transparente y responsable, propugnando por el bienestar social de sus empleados y el entorno.</p> <p>Como parte del Programa de Responsabilidad Social del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), colaboradores de la entidad realizaron un donativo al Hogar Ángeles Felices, que actualmente se encuentra ubicado en el Centro de Rehabilitación Psicosocial ubicado en el kilómetro 28 de la autopista Duarte.</p> <p>El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) puso en ejecución la `Estrategia en Educación por una Cultura en Seguridad Social` que tiene por</p>	
--	---	--

finalidad fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Durante el año 2023 realizó:

- Ocho Diplomados en Seguridad Social a colaboradores del SDSS / CNSS lanza “Estrategia en Educación por una cultura en Seguridad Social”  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1049-cnss-lanza-estrategia-en-educacion-por-una-cultura-en-seguridad-social>
- Tres Charlas y socializaciones a las escuelas sobre el Seguro de Riesgo Laboral.
  - CNSS sensibiliza a estudiantes del POMAVID sobre el Seguro de Riesgos Laborales
  - CNSS y PUCMM imparten taller sensibilización sobre el Seguro de Riesgos Laborales
  - CNSS imparte charla sobre “Seguro de Riesgos Laborales” a sus empleados
- Dos participaciones en Apoyo a la discapacidad a través de la Fundación “Yo también Puedo”, en los aspectos que ellos requieren colaboración.

**Evidencias:**

- CNSS realiza graduación de Diplomado en Seguridad Social: ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1110-cnss-realiza-graduacion-de-diplomado-en-seguridad-social>

- CNSS lanza “Estrategia en Educación por una cultura en Seguridad Social”  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1049-cnss-lanza-estrategia-en-educacion-por-una-cultura-en-seguridad-social>
- CNSS realiza conferencia “Perspectivas de la Seguridad Social en República Dominicana”  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/961-cnss-realiza-conferencia-perspectivas-de-la-seguridad-social-en-republica-dominicana>
- CNSS capacita a sus colaboradores en Seguridad Social  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1039-cnss-capacita-a-sus-colaboradores-en-seguridad-social>
- CNSS sensibiliza a estudiantes del POMAVID sobre el Seguro de Riesgos Laborales. Ver link  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1080-cnss-sensibiliza-a-estudiantes-del-pomavid-sobre-el-seguro-de-riesgos-laborales>
- CNSS imparte charla sobre “Seguro de Riesgos Laborales” a sus empleados  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1020-cnss-imparte-charla-sobre-seguro-de-riesgos-laborales-a-sus-empleados>
- CNSS recibió reconocimiento de la fundación "Yo También Puedo". Ver link  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1091-cnss-recibio-reconocimiento-de-la-fundacion-yo-tambien-puedo>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CNSS y PUCMM imparten taller sensibilización sobre el Seguro de Riesgos Laborales <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1061-cnss-y-pucmm-imparten-taller-sensibilizacion-sobre-el-seguro-de-riesgos-laborales">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1061-cnss-y-pucmm-imparten-taller-sensibilizacion-sobre-el-seguro-de-riesgos-laborales</a></li> <li>• Boletín interno</li> <li>• Registro de donantes Comité de Responsabilidad Social del CNSS imparte charla donación de sangre <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/974-comite-de-responsabilidad-social-del-cnss-imparte-charla-donacion-de-sangre">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/974-comite-de-responsabilidad-social-del-cnss-imparte-charla-donacion-de-sangre</a></li> <li>• Personal del CNSS realiza donativo al Hogar Ángeles Felices <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/978-personal-del-cnss-realiza-donativo-al-hogar-angeles-felices">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/978-personal-del-cnss-realiza-donativo-al-hogar-angeles-felices</a></li> </ul>	
<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>Como parte del programa de manejo de residuos sólidos que se ha implementado, la Gerencia General del CNSS ha realizado acciones tendentes a promover el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, los aspectos trabajados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de aires acondicionados de bajo consumo (inverter)</li> <li>• Adquisición de Sistema de luces led.</li> </ul> <p>Lo anterior supuso para el primer trimestre 2023 la reducción en la factura mensual de 10 a 15%.</p>	

	<p>El CNSS, a través de su programa de Responsabilidad Social, mantuvo al personal sensibilizado sobre las reglas de las 3R. Programas las 3R y 5s y Digitalización de Expedientes.</p> <p>Durante el 2023 se realizó una Jornada interna de concientización para el uso racional del agua y se mantuvo enviando cápsulas educativas sobre el manejo de residuos sólidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas consumos de energía eléctrica</li> <li>• Resolución CNSS no.551-04d/f 25-08-2024 Que aprueba la segregación eléctrica</li> <li>• Cápsulas informativas</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La institución para el período evaluado, ha participado y realizado diferentes acciones de impacto directo a personas en situación de vulnerabilidad y ha colaborado con otras instituciones en jornadas de sensibilización enfocadas a estos grupos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con la Fundación “Yo También Puedo” para la incorporación dentro de planilla de personal de dos (2) personas con discapacidad.</li> <li>• Colaboración y participación del CNSS “stand de educación” en actividad Yo también puedo fest 2023, es un festival que brindará experiencias artísticas, lúdicas, gastronómicas y educativas, buscando la integración de la familia a través de experiencias atractivas para todas los participantes.</li> </ul>	

- En octubre 2023, el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), con el apoyo del Servicio Nacional de Salud realizó una jornada de mamografías y sonomamografías con la finalidad de detectar a tiempo cualquier anomalía en las mamas, así como concientizar sobre la importancia de realizarse un examen de senos de manera regular para la detección precoz.
- En octubre 2023, el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) realizó el foro “Retos y Desafíos de la Salud Mental en la Seguridad Social Dominicana”, con el objetivo de generar un espacio de diálogo entre actores y sectores relevantes que permita poner en común las posiciones e implicaciones actuales de la salud mental del país.
- En octubre 2023 colaboradores del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), junto a los payasos de la Fundación Doctor Yaso realizaron un recorrido por las habitaciones del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza centro de salud donde el grupo llevó alegría a los infantes internos por diversas dolencias. Vistiendo atuendos coloridos los servidores públicos cantaron, bailaron y realizaron cuentos a los niños ingresados en el hospital. La actividad forma parte del Programa de Responsabilidad Social del CNSS, tuvo por objetivo regalar un momento de distracción y sonrisas a través del juego a los niños.



- En octubre 2023, el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) llevó a cabo una jornada de vacunación contra la influenza para colaboradores de la entidad, la Tesorería de la Seguridad Social y Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). El propósito de esta jornada fue evitar la propagación del virus y crear conciencia en el personal sobre la importancia de que se disminuya la propagación de la influenza.
- Noviembre 2023, el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), realizó una caminata con motivo del “Mes de la Familia” actividad organizada por el Comité de Responsabilidad Social de la entidad. La caminata realizada en el Parque Iberoamérica estuvo presidida por el gerente general del CNSS, Edward Guzmán, donde se resaltó la importancia de la familia como elemento natural, universal y fundamental de la sociedad. La familia es la base de trasmisión de educación y valores.
- Noviembre 2023, San Cristóbal.  
- Colaboradores del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), participaron de manera activa en la jornada de sensibilización del Ministerio de la Mujer, con la jornada puerta a puerta “Vivir Sin Violencia, es posible”, la cual tiene el objetivo de promover mensajes de paz para prevenir la violencia contra las mujeres. En el marco del mes de noviembre de la no violencia contra la mujer, el Ministerio lanzó, por tercer año consecutivo, la jornada con la finalidad de sensibilizar a la ciudadanía.

- Colaboradores del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) recibieron la charla “Estilo de Vida Saludable”, organizada por el Comité Mixto de Seguridad y Salud de la entidad e impartida por especialistas del Punto Médico del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

**Evidencias:**

- Relación de Nómina
- Fotografías participación festival “Yo también puedo”
- CNSS realiza jornada de mamografía y sonomamografía  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1078-cnss-realiza-jornada-de-mamografia-y-sonomamografia>
- CNSS realiza foro “Retos y Desafíos de la Salud Mental en la Seguridad Social Dominicana”  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1076-cnss-realiza-foro-retos-y-desafios-de-la-salud-mental-en-la-seguridad-social-dominicana>
- Personal del CNSS y Fundación Doctor Yaso realizan visita al Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1081-personal-del-cnss-y-fundacion-doctor-yaso-realizan-visita-al-hospital-pediatrico-dr-hugo-mendoza>
- CNSS realiza jornada de vacunación contra la influenza

	<p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1083-cnss-realiza-jornada-de-vacunacion-contrala-influenza">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1083-cnss-realiza-jornada-de-vacunacion-contrala-influenza</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CNSS realiza caminata con motivo del “Mes de la Familia” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1085-cnss-realiza-caminata-con-motivo-del-mes-de-la-familia">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1085-cnss-realiza-caminata-con-motivo-del-mes-de-la-familia</a></li> <li>• CNSS participa en jornada puerta a puerta “Vivir sin violencia, es posible” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1087-cnss-participa-en-jornada-puerta-a-puerta-vivir-sin-violencia-es-posible">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1087-cnss-participa-en-jornada-puerta-a-puerta-vivir-sin-violencia-es-posible</a></li> <li>• CNSS imparte charla sobre “Estilo de Vida Saludable” a sus empleados <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1030-cnss-imparte-charla-sobre-estilo-de-vida-saludable-a-sus-empleados">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1030-cnss-imparte-charla-sobre-estilo-de-vida-saludable-a-sus-empleados</a></li> </ul>	
<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>Para el cierre 2022-2024, el Consejo Nacional de Seguridad Social, ha emitido resoluciones emanadas en apoyo al aumento de cobertura de salud, simplificación del proceso de pensiones por solidaridad, fortalecimiento del proceso del convenio iberoamericano de pensiones, incorporación de cobertura de pruebas para pensiones por discapacidad de CMRN; decisión que impactan directamente a la ciudadanía / afiliados. Entre las que podemos resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 553-02 d/f 22/09/2022 que impactó a 4,568,910 personas al reducir un 50% el copago en los servicios de hospitalización, cesáreas, cirugías, trasplante renal y otras enfermedades de</li> </ul>	

alto costo. IMM Coadyuvantes y 2,090, 000 Alto Costo, Disminución de más de RD\$ 1,000 mil Millones de pesos en el gasto de bolsillo.

- Resolución 563-01 d/f 26/01/2023 que impactó a 4,561,524 de personas con el Aumento 15% en el uso de habitaciones de las clínicas y hospitales. En este sentido, la cobertura otorgada por las ARS será del 100% hasta el monto de RD\$1,725.00 y del 90% en el tramo comprendido entre RD\$1,726.00 y RD\$2,415.00. Ajuste y Tarifas honorarios médicos (aumento a cargo de la Cuenta de Cuidados de la Salud)
- CNSS aprueba el Contrato Póliza de Discapacidad, Sobrevivencia del Régimen Contributivo y trabajadores domésticos entre las AFP y las Compañías de Seguros para el Régimen Contributivo y para los afiliados al Plan Piloto del Régimen Contributivo-Subsidiado de los Trabajadores Domésticos, con el objetivo de garantizar una pensión al afiliado del SDSS ante una discapacidad, y en caso de fallecimiento una pensión para sus familiares. mediante la resolución del CNSS 569-03 incluye una serie de beneficios entre ellos que el cotizante tendrá 20 años para reclamar su pensión. Esto amplia y facilita el tiempo de solicitud, que tendrá el afiliado para reclamar su derecho.
- Aumento de cobertura de salud: se aprobó la resolución No. 581-03 de fecha 14 de diciembre 2023 el aumento de la cobertura de medicamentos ambulatorios pasando de

RD\$8,000.00 a RD\$12,000.00, por año a favor de los afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo lo que contribuye a disminuir el gasto de bolsillo de la población. En una sesión ordinaria del órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), que incluye además 70 nuevos procedimientos tomando en cuenta que estos servicios de salud representan la mayor demanda de las atenciones solicitadas por los afiliados.

- Simplificación del proceso de pensiones por solidaridad: La Resolución No. 581-02 de fecha 14 de diciembre 2023 aprobada durante una sesión ordinaria del CNSS, establece que “las pensiones solidarias serán asignadas por municipios, tomando en consideración el número de habitantes, el nivel de pobreza local, y el instrumento de metodología de evaluación aprobado por el CNSS para la caracterización socioeconómica”.
- Fortalecimiento del proceso del convenio iberoamericano de pensiones, mediante la estrategia definidas.
- Incorporación de cobertura de pruebas para pensiones por discapacidad de CMRN

**Evidencias:**

- Resolución CNSS Núm. 553-02 D/f 22 septiembre 2022
- Resolución CNSS Núm. 563-01 D/f 26 de enero 2023
- Resolución CNSS Núm. 569-03

	<p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1053-cnss-aprueba-el-contrato-poliza-de-discapacidad-sobrevivencia-del-regimen-contributivo-y-trabajadores-domesticos">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1053-cnss-aprueba-el-contrato-poliza-de-discapacidad-sobrevivencia-del-regimen-contributivo-y-trabajadores-domesticos</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en medios digitales / notas de prensas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS aumenta cobertura a pacientes y honorarios médicos <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1019-cnss-aumenta-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-medicos">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1019-cnss-aumenta-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-medicos</a></li> <li>○ CNSS aumenta pensión por Discapacidad Permanente del SRL <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1015-cnss-aumenta-pension-por-discapacidad-permanente-del-srl">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1015-cnss-aumenta-pension-por-discapacidad-permanente-del-srl</a></li> <li>○ CNSS reduce copago en un 50% y aumenta beneficios Seguro Familiar Salud <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/995-cnss-reduce-copago-en-un-50-y-aumenta-beneficios-seguro-familiar-salud">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/995-cnss-reduce-copago-en-un-50-y-aumenta-beneficios-seguro-familiar-salud</a></li> </ul> </li> <li>• Resumen Ajuste de Impacto PDSS</li> <li>• Informe semestral POA 2023</li> </ul>	
<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>El Consejo Nacional de Seguridad Social en el reglón de “índice de transparencia estandarizado” evaluado por la DIGEIG, durante el primer trimestre del 2024 ha mantenido un 100% de valoración, de igual forma, mantuvo un índice de transparencia alto con un 100% durante el periodo 2023, en comparación</p>	

	<p>con diciembre 2022 que se logró al cierre un 97.80%. Esto, evidencia el impacto del CNSS en la calidad, apertura a través con la publicación de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal WEB.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensual, emitido por DIGEIP, 2023-24, de índice de transparencia estandarizados.</li> <li>• CNSS obtuvo la máxima calificación en su portal de transparencia. V <a href="http://192.168.1.22/intranet2/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=11&amp;Itemid=285&amp;limitstart=114">http://192.168.1.22/intranet2/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=11&amp;Itemid=285&amp;limitstart=114</a></li> <li>• <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1067-cnss-obtiene-maxima-calificacion-del-portal-de-transparencia-en-segundo-trimestre-2023">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1067-cnss-obtiene-maxima-calificacion-del-portal-de-transparencia-en-segundo-trimestre-2023</a></li> <li>• DIGEIG reconoce al CNSS por transparencia y Libre Acceso a la Información Pública <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1075-digeig-reconoce-al-cnss-por-transparencia-y-libre-acceso-a-la-informacion-publica">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1075-digeig-reconoce-al-cnss-por-transparencia-y-libre-acceso-a-la-informacion-publica</a></li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>CNSS, dentro de su Programa de responsabilidad social cuenta con la línea de reforestación donde de manera anual y en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente se realizan actividades para el fomento y siembra con el personal del CNSS, lo que contribuye a la mejora del cambio climático.</p>	

Muestra de ello para junio 2023 el CNSS se suma a estrategia conjunta con Ministerio de Trabajo y Ministerio de Medio Ambiente donde Más de 100 servidores de la institución siembran unas 5,000 plantas de Pino Caribe, Maras y Ceibas en San José de Las Matas. Adicional, cuenta con un Programa de manejo de residuos sólidos, mediante el cual clasifica los desechos reciclables, a través de los Programas: 3R y 5s.

**Evidencia:**

- Boletín informativo interno
- Foto de los Zafacones de clasificación en las diferentes áreas
- Notas de prensa:
  - CNSS realiza jornada de reforestación en Bonao  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1001-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-bonao>
  - CNSS realiza jornada de reforestación en Monseñor Nouel  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/928-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-monsenor-nouel>
  - CNSS realiza jornada de siembra de árboles  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/825-cnss-realiza-jornada-de-siembra-de-arboles>
  - Presentan programa de responsabilidad social del CNSS



	<p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/791-presentan-programa-de-responsabilidad-social-del-cnss">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/791-presentan-programa-de-responsabilidad-social-del-cnss</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> </ul>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Consejo Nacional de Seguridad Social mantuvo un índice de transparencia con tendencia alta desde en el 2023 acorde a las evaluaciones realizadas por la DIGEIG. Para el primer trimestre del 2024, se ha mantenido en un 100%.</p> <p>En comparación con evaluación del mismo periodo en el 2022 (94.73) al cierre del trimestre 2023 se aumentó 5% el índice de transparencia. Esto, evidencia el compromiso institucional con la publicación transparente de las informaciones, así como la apertura de la institución al ciudadano en la solicitud y manejo de las informaciones que se publican de manera actualizada en nuestro portal transparencia.</p> <p>El 94.8% de los encuestados están satisfecho con la accesibilidad de las locaciones y los horarios de atención al público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de transparencia DIGEIG abril 2023-24</li> <li>• Portal de transparencia: <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/</a></li> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana junio 2023</li> </ul>	
--	---	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de su comité de Responsabilidad Social y en conjunto con la Dirección administrativa ha implementado medidas para la preservación de los Recursos Naturales con diferentes programas entre los que podemos mencionar: el manejo de Residuos sólidos (reciclaje de desperdicios) cambios de luminarias mediante la incorporación de bombillas led, reducción del usos de papel con los controles de impresión de documentos, eliminación de uso de motores para el traslado de las valijas evitando la producción de monóxido de carbono, Segregación eléctrica, proceso que se realizó a fin de eficientizar el uso de la electricidad.</p> <p>En cuanto a los proveedores procuramos que sean respetuosos y que los productos que adquirimos sean amigables al medio ambiente.</p> <p>Miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral del Consejo Nacional de Seguridad Social</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>(CNSS) fueron entrenados en el conocimiento sobre las técnicas básicas de uso y manejo de extintores, con la finalidad de estar preparados para dar respuesta rápida y efectiva ante cualquier situación de conato de incendio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Manejo Residuos Sólidos (Taller, cápsula, boletín referente a tema)</li> <li>• Informes de los cambios realizados</li> <li>• Informe de los procesos de compras con los proveedores</li> <li>• Servidores públicos del CNSS aprenden sobre el “Uso y Manejo de los Extintores” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/997-servidores-publicos-del-cnss-aprenden-sobre-el-uso-y-manejo-de-los-extintores">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/997-servidores-publicos-del-cnss-aprenden-sobre-el-uso-y-manejo-de-los-extintores</a></li> </ul>
--	---

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La organización de manera recurrente participa en actividades con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representaciones en actividades Internacionales, con autoridades relevantes, 2023-12 y 2024-6, tanto virtual como presencial.</li> <li>• Representaciones en actividades de las comunidades <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Club de Donantes de Sangre del CNSS, Jornada voluntaria Donación de Sangre</li> </ul> </li> </ul>	

2. Jornada de mamografía y sonomamografía. Prevención cáncer de mama.
3. Jornada vacunación contra la influenza
4. Participación Fundación Dr. Yaso, Visita Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza.
5. caminata con motivo del “Mes de la Familia”
6. capacitación sobre Cultura 3R’s
7. jornada de reforestación del Ministerio de Trabajo
8. Jornada Sensibilización “Vivir sin Violencia es posible”
9. Campaña de concientización sobre el Autismo
10. Entrega de donativo. Sector vulnerable.

República Dominicana y Ecuador firman acuerdo para garantizar pensiones a trabajadores. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1036-republica-dominicana-y-ecuador-firman-acuerdo-para-garantizar-pensiones-a-trabajadores>

CNSS y CISS firman convenio de colaboración. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1044-cnss-y-ciss-firman-convenio-de-colaboracion>

CNSS lanza “Estrategia en Educación por una cultura en Seguridad Social”. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1049->

[cnss-lanza-estrategia-en-educacion-por-una-cultura-en-seguridad-social](https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1056-cnss-y-cnsc-firma-acuerdo-para-impulsar-una-cultura-nacional-de-ciberseguridad)

CNSS y CNCS firma acuerdo para impulsar una cultura nacional de ciberseguridad. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1056-cnss-y-cnsc-firma-acuerdo-para-impulsar-una-cultura-nacional-de-ciberseguridad>

CNSS y el Banco de Previsión Social de Uruguay firmaron carta de intención para fomentar “Cultura en Seguridad Social”. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1084-cnss-y-el-banco-de-prevision-social-de-uruguay-firmaron-carta-de-intencion-para-fomentar-cultura-en-seguridad-social>

CNSS participó en la XIV Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1086-cnss-participo-en-la-xiv-reunion-del-comite-tecnico-administrativo-del-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social>

CNSS firma convenio de cooperación interinstitucional con el INDOCAL. Ver link

<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1094-cnss-firma-convenio-de-cooperacion-interinstitucional-con-el-indocal>

En adición, el Consejo Nacional de Seguridad Social, por su naturaleza, es tripartito (laboral, empleador, gobierno) y está integrado por

sectores que representan diferentes gremios, grupos o comunidades del país, por lo cual se mantienen las relaciones con todos los grupos representados en el Pleno del CNSS, en el periodo enero- diciembre celebró veinte (20) sesiones, de las cuales dieciocho (18) fueron ordinarias y dos (2) extraordinarias. Para el primer trimestre del 2024 5 ordinaria.

**Evidencias:**

- Memoria anual del CNSS 2023  
<https://www.cnss.gob.do/index.php/documentos/resoluciones-del-cnss2>
- Fotografías y publicaciones oficiales, acuerdos, representaciones nacionales e internacionales:
- Consejo Nacional de Seguridad Social | CNSS - Noticias
  - CNSS ocupa vicepresidencia de la Comisión Americana de Actuaría y Financiamiento de la CISS  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1059-cnss-ocupa-vicepresidencia-de-la-comision-americana-de-actuaria-y-financiamiento-de-la-ciss>
  - Comisión Especial del CNSS se reúne con sectores del SDSS  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1016-comision-especial-del-cnss-se-reune-con-sectores-del-sdss>
  - Ministros de trabajo de Iberoamérica inician trabajos para

	<p>mejoras del mercado laboral de la región</p> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1024-ministros-de-trabajo-de-iberoamerica-inician-trabajos-para-mejoras-del-mercado-laboral-de-la-region">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1024-ministros-de-trabajo-de-iberoamerica-inician-trabajos-para-mejoras-del-mercado-laboral-de-la-region</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS juramenta nuevo representante de los Gremios de Enfermería</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/955-cnss-juramenta-nuevo-representante-de-los-gremios-de-enfermeria">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/955-cnss-juramenta-nuevo-representante-de-los-gremios-de-enfermeria</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS realiza panel “Retos y desafíos del Seguro Familiar de Salud”</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/962-cnss-realiza-panel-retos-y-desafios-del-seguro-familiar-de-salud">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/962-cnss-realiza-panel-retos-y-desafios-del-seguro-familiar-de-salud</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ RD será sede de la reunión Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/998-rd-sera-sede-de-la-reunion-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/998-rd-sera-sede-de-la-reunion-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS crea comisión especial para abordar diferencias entre actores del SDSS</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1003-cnss-crea-">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1003-cnss-crea-</a></p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>comision-especial-para-abordar-diferencias-entre-actores-del-sdss</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comisión especial del CNSS se reúne con sectores para abordar diferencias SDSS</li> </ul> <p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1004-comision-especial-del-cnss-se-reune-con-sectores-para-abordar-diferencias-sdss">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1004-comision-especial-del-cnss-se-reune-con-sectores-para-abordar-diferencias-sdss</a></p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social cumplió al 100%, la Resolución del CNSS No. 182-11 que autoriza a la Gerencia General a publicar en diarios de circulación nacional aquellas resoluciones del CNSS que representen beneficios inmediatos a los afiliados, destacando para el período enero-junio 2023 un total de 10 publicaciones en medios impresos masivos (Listín Diario, El Día, Diario Libre).</p> <p>Con relación a la cobertura, tanto positiva y negativa:</p> <p><b>Cobertura positiva</b></p> <p><b>3 de mayo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://hoy.com.do/en-22-anos-seguridad-social-ha-recaudado-1-billon-400-mil-millones/">https://hoy.com.do/en-22-anos-seguridad-social-ha-recaudado-1-billon-400-mil-millones/</a></li> <li>2. <a href="https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/97-de-la-poblacion-dominicana-tiene-su-seguro-familiar-salud/">https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/97-de-la-poblacion-dominicana-tiene-su-seguro-familiar-salud/</a></li> </ol>	



	<p>3. <a href="https://eldia.com.do/a-22-anos-de-sdss-imperan-debilidades/">https://eldia.com.do/a-22-anos-de-sdss-imperan-debilidades/</a></p> <p>4. <a href="https://www.diariolibre.com/actualidad/salud/2023/05/03/actores-de-la-seguridad-social-buscan-mejores-prestaciones/2303361">https://www.diariolibre.com/actualidad/salud/2023/05/03/actores-de-la-seguridad-social-buscan-mejores-prestaciones/2303361</a></p> <p><b>26 mayo</b></p> <p>5. <a href="https://hoy.com.do/suben-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-a-los-medicos/">https://hoy.com.do/suben-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-a-los-medicos/</a></p> <p>6. <a href="https://listindiario.com/la-republica/2023/01/27/759919/cnss-aumenta-los-honorarios-a-los-medicos">https://listindiario.com/la-republica/2023/01/27/759919/cnss-aumenta-los-honorarios-a-los-medicos</a></p> <p>7. <a href="https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/el-cnss-aumenta-cobertura-y-pago-de-atenciones-a-los-medicos/">https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/el-cnss-aumenta-cobertura-y-pago-de-atenciones-a-los-medicos/</a></p> <p><b>29 de mayo</b></p> <p>8. <a href="https://www.elcaribe.com.do/panorama/salud/aprueba-contrato-poliza-de-discapacidad-y-sobrevivencia-del-regimen-contributivo/">https://www.elcaribe.com.do/panorama/salud/aprueba-contrato-poliza-de-discapacidad-y-sobrevivencia-del-regimen-contributivo/</a></p> <p>9. <a href="https://listindiario.com/la-republica/sector-salud/20230530/cnss-amplia-reclamo-pensiones_756018.html">https://listindiario.com/la-republica/sector-salud/20230530/cnss-amplia-reclamo-pensiones_756018.html</a></p> <p>10. <a href="https://listindiario.com/economia/20230529/aprueban-poliza-pension-discapacidad-sobrevivencia-incluye-trabajadores-domesticos_755995.html">https://listindiario.com/economia/20230529/aprueban-poliza-pension-discapacidad-sobrevivencia-incluye-trabajadores-domesticos_755995.html</a></p> <p>11. <a href="https://eldia.com.do/cnss-aprueba-el-contrato-poliza-de-discapacidad-sobrevivencia-del-regimen-contributivo-y-trabajadores-domesticos/">https://eldia.com.do/cnss-aprueba-el-contrato-poliza-de-discapacidad-sobrevivencia-del-regimen-contributivo-y-trabajadores-domesticos/</a></p> <p>12. <a href="https://elnuevodiario.com.do/aprueban-contrato-poliza-de-discapacidad-">https://elnuevodiario.com.do/aprueban-contrato-poliza-de-discapacidad-</a></p>	
--	---	--

sobrevivencia-del-regimen-contributivo-y-trabajadores-domesticos/

**14 diciembre**

- 13. <https://eldia.com.do/seguridad-social-incrementa-cobertura-para-medicamentos/>
- 14. <https://eldia.com.do/cnss-aumenta-a-rd1683-el-pago-per-capita-a-las-ars-y-aumenta-50-a-cobertura-de-medicamentos/>
- 15. <https://www.diariolibre.com/actualidad/salud/2023/12/14/cnss-aumenta-a-rd12-milla-cobertura-de-medicamentos/2551794>
- 16. <https://www.elcaribe.com.do/panorama/salud/el-cnss-aumenta-un-50-la-cobertura-de-medicamentos-ambulatorios-del-sfs/>

**20 noviembre**

- 17. [https://listindiario.com/economia/2023/12/0/aprueban-manual-permitira-mas-20-000-servidores-publicos-optar-pension\\_783347.html](https://listindiario.com/economia/2023/12/0/aprueban-manual-permitira-mas-20-000-servidores-publicos-optar-pension_783347.html)
- 18. <https://eldia.com.do/mas-de-20-mil-servidores-pueden-optar-por-pension/>

**10 agosto**

- 19. [https://listindiario.com/economia/2023/08/1/instituciones-salud-gobierno-reciben-preocupacion-paro-medicos\\_767777.html](https://listindiario.com/economia/2023/08/1/instituciones-salud-gobierno-reciben-preocupacion-paro-medicos_767777.html)
- 20. <https://eldia.com.do/instituciones-del-sector-salud-del-gobierno-preocupadas-por-paro-de-medicos/>

**6 de julio**

- 21. <https://hoy.com.do/servidores-publicos-podran-retornar-al-sistema-de-reparto/>
- 22. <https://www.elcaribe.com.do/panorama/pais/seguridad-social-aprueba-traspaso-a->

mas-de-20-mil-servidores-publico-al-sistema-de-reparto/

23. [https://listindiario.com/la-republica/gobierno/20230707/cnss-aprueba-traspaso-20-mil-servidores-publicos-sistema-reparto\\_762312.html](https://listindiario.com/la-republica/gobierno/20230707/cnss-aprueba-traspaso-20-mil-servidores-publicos-sistema-reparto_762312.html)
24. <https://www.diariolibre.com/actualidad/nacional/2023/07/06/aprueban-traspaso-de-servidores-publico-a-sistema-de-reparto/2396581>

#### **21 marzo**

25. <https://www.diariolibre.com/economia/empleo/2023/03/21/rd-y-ecuador-firman-acuerdo-para-garantizar-pensiones/2261835>
26. <https://elnuevodiario.com.do/rd-y-ecuador-firman-acuerdo-para-garantizar-pensiones-a-trabajadores/>
27. <https://forbes.es/ultima-hora/251608/republica-dominicana-y-ecuador-firman-un-acuerdo-para-garantizar-pensiones-a-trabajadores/>

#### **27 de enero**

28. <https://eldia.com.do/cnss-aumenta-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-medicos/>
29. <https://hoy.com.do/suben-cobertura-a-pacientes-y-honorarios-a-los-medicos/>

#### **Cobertura negativo**

- I. Epílogo II: El Enredo de las pensiones  
<https://www.diariolibre.com/opinion/en-directo/2023/05/29/el-enredo-de-las-pensiones/2329784>

	<p><u>Resoluciones publicadas en el 2023</u></p> <p>I. <a href="https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/publicaciones-oficiales/medios-impresos/category/1289-2023">https://cnss.gob.do/transparencia/index.php/en/publicaciones-oficiales/medios-impresos/category/1289-2023</a></p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El CNSS como apoyo e integración de la minoría ha fomentado espacios para generar políticas en beneficio como es el resultado de la aprobación de la resolución 569-03 d/f 27/04/2023 donde fueron impactados un total de 4,561,524 con la aprobación del Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia entre las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y las Compañías de Seguros para el Régimen Contributivo y para los afiliados al Plan Piloto del Régimen Contributivo-Subsidiado de los Trabajadores Domésticos. Incluye una serie de beneficios entre ellos que el cotizante tendrá <b>20</b> años para reclamar su pensión. Esto amplía y facilita el tiempo de solicitud, que tendrá el afiliado para reclamar su derecho.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución CNSS Núm. 562-05 d/f 26 de enero 2023</li> <li>• Resumen Ejecutivo, avances seguros SDSS</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El comité de Responsabilidad Social del CNSS, cumpliendo con su programa, realiza actividades de Filantropía. Dentro de las cuales podemos destacar, la siembra 5 mil pinos caribea durante la jornada de reforestación, junto al ministerio de medio ambiente y Ministerio de Trabajo plantas, Maras y Ceibas en San José de Las Matas. En la</p>	

misma podemos observar, gran parte del personal involucrado.

La Fundación Doctor Yaso tiene como objetivo principal aliviar el sufrimiento de niños, niñas y adolescentes, pacientes de los hospitales, a través de la risa generada con actividades lúdicas basadas en la técnica del clown (payaso).

Los voluntarios asistentes al hospital participaron previamente en un taller formativo dictado por la Fundación en el cual adquirieron las herramientas básicas de la técnica clown para poder desenvolverse en dicha actividad. Los Colaboradores del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), junto a los payasos de la Fundación Doctor Yaso realizaron un recorrido por las habitaciones del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza centro de salud donde el grupo llevó alegría a los infantes internos por diversas dolencias.

**Evidencias:**

- Fotos de la actividad forestal.
- Publicación en las Redes Sociales.
- Publicación Portal Web
- Personal del CNSS y Fundación Doctor Yaso realizan visita al Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza

<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/1/item/1081-personal-del-cnss-y-fundacion-doctor-yaso-realizan-visita-al-hospital-pediatrico-dr-hugo-mendoza>

- Nota de prensa

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación en Bonao <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1001-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-bonao">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1001-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-bonao</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación en Monseñor Nouel <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/928-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-monsenor-nouel">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/928-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-monsenor-nouel</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de siembra de árboles <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/825-cnss-realiza-jornada-de-siembra-de-arboles">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/825-cnss-realiza-jornada-de-siembra-de-arboles</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> </ul>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El CNSS fomenta de manera regular el intercambio productivo de conocimientos e información a nivel nacional e internacional, dentro de la que podemos destacar la participación de servidores del CNSS, período 2023-24, en 18 actividades comprendidas en conferencias, talleres, mesas de intercambio de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

conocimiento a nivel internacional, bajo modalidades presenciales y virtual:

**Actividad destacable:**

- Representación en España del Gerente General Estrategias con las que cuenta República Dominicana para sostener y promover la Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el XIII Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Iberoamérica.
- Participación en actualización del Plan de trabajo de las metas del Decenio en Seguridad Social para Centroamérica y República Dominicana (2018-2028)
- CNSS participó en la XIV Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.
- CNSS ocupa vicepresidencia de la Comisión Americana de Actuaría y Financiamiento de la CISS
- RD será sede de la reunión Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social

**Evidencia:**

- Relacion de participación en actividades
- **Notas de prensas**
  - CNSS participó en la XIV Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social. Ver link <https://cnss.gob.do/index.php/noti>

	<p><a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1086-cnss-participo-en-la-xiv-reunion-del-comite-tecnico-administrativo-del-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social">cnss/item/1086-cnss-participo-en-la-xiv-reunion-del-comite-tecnico-administrativo-del-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS ocupa vicepresidencia de la Comisión Americana de Actuaría y Financiamiento de la CISS <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1059-cnss-ocupa-vicepresidencia-de-la-comision-americana-de-actuaria-y-financiamiento-de-la-ciss">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1059-cnss-ocupa-vicepresidencia-de-la-comision-americana-de-actuaria-y-financiamiento-de-la-ciss</a></li> <li>○ RD será sede de la reunión Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/998-rd-sera-sede-de-la-reunion-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/998-rd-sera-sede-de-la-reunion-convenio-multilateral-iberoamericano-de-seguridad-social</a></li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El Consejo Nacional de Seguridad Social a través de la Dirección Administrativa y el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, planifican programas de capacitación y charlas a para los integrantes y empleados sobre la prevención y cuidado de la salud en el trabajo (protección) y mecanismos a utilizar ante una emergencia. Además, de la divulgación de estos temas en los diferentes escenarios:</p>	



- Diplomados de la importancia del riesgo laboral;
- Jornadas Preventivas de salud;
- Jornadas de impacto medio ambiental.

Entre las cuales citamos:

- Charla sobre “Seguro de Riesgos Laborales” a sus empleados, enero 2023
- Charla sobre “Estilo de Vida Saludable” a sus empleados febrero
- Charla Simulacro y prevención de riesgo, abril-mayo 2023

**Evidencia:**

- Resolución Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.
- **Notas de prensas:**
  - CNSS realiza jornada de reforestación en Bonao  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1001-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-bonao>
  - CNSS realiza jornada de reforestación en Monseñor Nouel  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/928-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion-en-monsenor-nouel>
  - CNSS realiza jornada de siembra de árboles  
<https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/825-cnss-realiza-jornada-de-siembra-de-arboles>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/720-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de reforestación <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/392-cnss-realiza-jornada-de-reforestacion</a></li> <li>○ Servidores públicos del CNSS aprenden sobre el “Uso y Manejo de los Extintores” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/997-servidores-publicos-del-cnss-aprenden-sobre-el-uso-y-manejo-de-los-extintores">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/997-servidores-publicos-del-cnss-aprenden-sobre-el-uso-y-manejo-de-los-extintores</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de vacunación contra la influenza <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1083-cnss-realiza-jornada-de-vacunacion-contra-la-influenza">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1083-cnss-realiza-jornada-de-vacunacion-contra-la-influenza</a></li> <li>○ CNSS realiza caminata con motivo del “Mes de la Familia” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1085-cnss-realiza-caminata-con-motivo-del-mes-de-la-familia">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1085-cnss-realiza-caminata-con-motivo-del-mes-de-la-familia</a></li> <li>○ CNSS participa en jornada puerta a puerta “Vivir sin violencia, es posible” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1087-cnss-participa-en-">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1087-cnss-participa-en-</a></li> </ul>	
--	--	--

	<p>jornada-puerta-a-puerta-vivir-sin-violencia-es-posible</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CNSS imparte charla sobre “Estilo de Vida Saludable” a sus empleados <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1030-cnss-imparte-charla-sobre-estilo-de-vida-saludable-a-sus-empleados">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1030-cnss-imparte-charla-sobre-estilo-de-vida-saludable-a-sus-empleados</a></li> <li>○ CNSS realiza jornada de mamografía y sonomamografía <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1078-cnss-realiza-jornada-de-mamografia-y-sonomamografia">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1078-cnss-realiza-jornada-de-mamografia-y-sonomamografia</a></li> <li>○ CNSS realiza foro “Retos y Desafíos de la Salud Mental en la Seguridad Social Dominicana” <a href="https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1076-cnss-realiza-foro-retos-y-desafios-de-la-salud-mental-en-la-seguridad-social-dominicana">https://cnss.gob.do/index.php/noticias/item/1076-cnss-realiza-foro-retos-y-desafios-de-la-salud-mental-en-la-seguridad-social-dominicana</a></li> </ul>	
<p>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>	<p>El CNSS como resultados de la implementación de su programa de responsabilidad social, para el 2023 ha logrado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de todo el circuito eléctrico para instalación del sistema de luces led en sus 2 edificaciones principales (que incluye una nueva edificación a partir y sede comisiones médicas (torre seguridad social e edificio la Cumbre). Reducción en</li> </ul>	

la factura mensual de 10 a 15% durante el TI como se desglosa:

- Enero 2023: consumo de RD\$855,000.00
  - Febrero 2023: consumo de RD\$750,000.00
  - Marzo 2023: consumo de RD\$736,000.00
- Adicional al ahorro descrito, se destaca la reducción de un 30% de la factura eléctrica del CNSS como resultado de la iniciativa de segregación de las facturas eléctricas de las instituciones alojadas en el edificio de la seguridad (DIDA, TSS, CNSS). Este impacto se verá reflejado en factura a partir del 4º 2023 acorde al cronograma de ejecución pautado para dar cumplimiento a la resolución que aprueba la segregación.

A continuación, desglosamos otras actividades realizadas en la institución para fomentar la conservación de la ecología y el medio ambiente.

#### **Periodo enero – marzo 2023**

- Cambio de luces en el 3er nivel Contraloría del CNSS, Tradicionales a Paneles Led.
- Cambio de Luces tradicionales a LED y Plafones de fibras declarados dañinos a la salud por PVC en Pasillos del 7mo Nivel.

#### **Periodo abril – junio 2023**

- Se Iniciaron los trabajos de la segregación eléctrica, sustitución del cableado viejo y de los equipos obsoletos de medición y transferencia para eficientizar el gasto y consumo eléctrico.
- Se sustituyeron los ventiladores de los elevadores alta eficiencia y bajo consumo.
- Se arregló una bomba de presión de agua potable (3 años dañada) y mantenimiento preventivo a la otra (cambio de rodamientos y sellos)
- Sustitución de las luces del sótano de bombillos tradicionales a luces tipo abanico led para mayor iluminación del área con un menor consumo.
- Actualmente tenemos los procesos recurrentes de Poda de árboles y jardinería, Mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular para garantizar el buen desempeño de los mismos y mitigar la emisión de CO y CO2, mantenimiento Preventivo y Correctivo de los generadores eléctricos, y con el personal interno el mantenimiento y corrección de los fallos de los equipos instalados para preservar la integridad de los mismos y disminuir la compra de nuevos.

**Período junio – agosto 2022**

- Se adquirieron unidades de aire acondicionado para terminar de climatizar las oficinas del edificio la Cumbre y en la Torre de la Seguridad Social climatizar el

Lobby, sustituir el Split de la gerencia y del Vice Ministerio, todos Inverter y gas refrigerante 410A.

- Se rastreó y arreglo todas las fugas y tuberías rotas de abastecimiento de agua potable.
- Se colocaron lámparas reflectoras para la iluminación nocturna de La Torre de la Seguridad Social y lámparas tipo cobra para el área de parqueo y sótano todas de alta eficiencia LED y fotoceldas para el apagado y encendido automático.
- Se colocaron nuevas todas las lámparas de emergencia Led, las existentes estaban obsoletas, dañadas o deterioradas.

#### **Periodo septiembre – diciembre 2022**

- Se adquirió una gama nueva de electrodomésticos de bajo consumo o Evergy Energy para ser utilizados en La Torre de la Seguridad Social y Comisiones Medicas Santo Domingo.
- Se realizó la limpieza de la cisterna de la Torre de la seguridad Social
- Se solicitó y adjudicó Servicio de Empresa para pintar edificio de La Torre de la Seguridad Social. Impermeabilizado el 70% de las paredes con sellado de grietas y aislante térmico.
- Se solicitó y Adjudicó contratación de una empresa para la Impermeabilización del techo del Edificio de la Seguridad Social, con lona asfáltica de alta resistencia y pintura eco amigable.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas consumos de energía eléctrica</li> <li>• Resolución CNSS no.551-04d/f 25-08-2024 Que aprueba la segregación eléctrica.</li> <li>• Informes trimestrales de las adecuaciones y mantenimientos y ordenes de compras</li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El CNSS en términos de cantidad y calidad de sus productos programáticos ha mantenido un logro sostenible en el tiempo.</p> <p><b>*Entrega de resoluciones:</b></p> <p>Para el 2023 emitió ciento treinta y cuatro (134) resoluciones en total, sustentadas jurídicamente, lo que facilitó el consenso entre los miembros de las distintas comisiones de trabajo, así como, la toma de decisión final de los miembros del CNSS. El desempeño de este periodo refleja un 31% de aumento en la emisión de resoluciones respecto al 2022, la institución continúa impulsando sus esfuerzos hacia una institución más productiva, dinámica y eficiente.</p> <p>Durante el 2022 se aumentó de 18% productividad y emisión de las resoluciones por el pleno del CNSS con respecto al 2021 resoluciones. Durante el 2022</p>	

se emitieron 144 resoluciones de igual forma fueron realizada Veintiséis (26) Sesiones del Pleno del CNSS (18 Ordinarias y 8 Extraordinarias) de las cuales se produjeron Ciento Cuarenta y Cuatro (144) Resoluciones

El periodo enero-diciembre 2021, ambas, las Comisiones Permanentes y Especiales, del Consejo Nacional de Seguridad Social, realizaron durante ciento treinta y nueve (139) sesiones de trabajo, lo cual evidencia la activación al 100% de los trabajos de las comisiones luego de la disminución a casusa de la pandemia del COVID-19 y el compromiso a dar cumplimiento a la ley 87-01 y el fortalecimiento del SDSS. Lo que resulto en 63 resoluciones apoderada por las comisiones y 61 resoluciones cerradas, con 117 sesiones ordinarias y 8 extraordinarias durante el año 2021.

En lo que se refiere a los dictámenes, Al cierre del trimestre se lograron dictaminar 1472 expedientes y notificar 684, a través de la Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad, en el primer trimestre del 2023 el CNSS recibió un total de 622 solicitudes de evaluación del grado de discapacidad, en el primer trimestre de lograron dictaminar 1452 expedientes, para un aumento de un 260% con respecto al primer trimestre del 2022, el cual de dictaminaron 559, lo que representa un cumplimiento por encima de un 52% respectivo a la meta programada. Esta ejecución se vale gracias a la respuesta efectiva a la Resolución N0. 525-04, la cual realizamos la solicitud a UNIPAGO en fecha 03 de febrero 2022 para que realicen los cambios en el sistema SIGEBEN de los tipos de clase II Rol laboral



Recortado 5% y Clase III Rol laboral adaptado 20% dejando las demás tablas sin variación.

La afluencia de expedientes que ha recibido las comisiones para solicitud de evaluación y calificación de discapacidad durante el año 2023, es de un promedio de 227 expedientes mensuales, de los cuales se han citado en su mayoría dentro de la fecha que tenemos para la citación (15 días). Se ha calificado y dictaminado 5,246 expedientes con un aumento de un 26% en comparación al año 2022 (3,890 expedientes calificados y dictaminados), se han notificados 3,071 a las entidades receptoras en el periodo Ene-Dic 2023 y en el 2022 se notificó 2,459 expedientes, representando un aumento de un 20%. Podemos decir que la operatividad de las comisiones ha crecido dando mayor respuesta a los afiliados en el tiempo establecido.

En la División de Gestión de Solicitudes por Convenios Internacionales (DCI) desde el 2do trimestre del 2023 a mayo 2024, se han introducido y tramitado solicitudes por pensiones dentro del marco del Convenio Multilateral Iberoamericano en Seguridad Social (CMISS) un total de 7,286. Con relación a las atenciones gestionadas para el primer trimestre, para un total de 2463 solicitudes trabajadas duplicando la meta programada del t1 (250) un resultado extraordinario, dadas las circunstancias actuales por las que atraviesa el país y el mundo.

En la gestión de solicitudes de Pensiones a través de Convenios internacionales, junio 2023:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento Expedientes Especiales, para un total de 330 solicitudes, concluido 23, en proceso 307</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de semanales de trámite de Convenios internacionales - Matriz Reporte DCI</li> <li>Informe de gestión Trimestral CNSS</li> <li>Informe de resultados Producto 6658 y 6710 Indicador de Gestión Presupuestaria</li> <li>Reporte de solicitudes de las comisiones médicas de discapacidad</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En los informes estadísticos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) que son actualizados y publicados luego de compilarlos, procesarlos, tabularlos y analizarlos por el CNSS, ya que la información depende de los informes y las publicaciones de las instituciones del sistema muestran, la evolución en cuanto a los 3 seguros del SDSS: Seguro Familiar de Salud (SFS), Seguro de Riesgo Laboral (SRL) y Seguro de Pensión por Vejez, Discapacidad y Supervivencia.</p> <p>Para el 2024, se emitieron 40 resoluciones. Durante el 2023, se emitieron ciento treinta y cuatro (134) resoluciones en total. sustentadas jurídicamente, lo que facilitó el consenso entre los miembros de las distintas Comisiones de Trabajo, así como, la toma de decisión final de los miembros del CNSS. El desempeño de este periodo refleja un 31% de aumento en la emisión de resoluciones respecto al 2022, la institución continúa impulsando sus</p>	

esfuerzos hacia una institución más productiva, dinámica y eficiente.

En ese mismo orden y producto de la emisión de resoluciones emitida por el pleno del Consejo se destacan beneficios otorgado a los ciudadanos:

- Resolución CNSS Núm. 553-02 D/f 22 septiembre 2023 que Reduce un 50% el copago en los servicios de hospitalización, cesáreas, cirugías, trasplante renal y otras enfermedades de alto costo. IMM Coadyuvantes y 2,090, 000 Alto C006Fsto Disminución de más de RD\$ 1,000 mil Millones de pesos en el gasto de bolsillo. Personas impactadas: 4,568,910
- Resolución CNSS Núm. 563-01D/f 26 de enero 2023, aAumento 15% en el uso de habitaciones de las clínicas y hospitales. En este sentido, la cobertura otorgada por las ARS será del 100% hasta el monto de RD\$1,725.00 y del 90% en el tramo comprendido entre RD\$1,726.00 y RD\$2,415.00. Ajuste y Tarifas honorarios médicos (aumento a cargo de la Cuenta de Cuidados de la Salud). **Personas impactadas: 4,561,524**

En la encuesta de Satisfacción a usuarios de los servicios públicos ofrecidos por el CNSS realizada en junio 2023, se obtuvo un promedio 96.1 % de satisfacción.

	<p>El CNSS desde la DCI se ofrece los siguientes servicios de pensiones por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jubilación/vejez</li> <li>• Supervivencia/sobrevivencia</li> <li>• Incapacidad/discapacidad</li> <li>• Desplazados o eximición de periodos</li> <li>• Certificación/periodo cotizado/cuantía,</li> </ul> <p>para un total de 7,286 gestiones realizadas en el periodo del 2do trimestre del 2023 a mayo 2024.</p> <p>Es importante destacar que el CNSS como organismo enlace solo tramita las solicitudes con las diferentes entidades tanto centralizadas como descentralizadas del país para la debida gestión del proceso de pensión entre los países miembros del CMISS y República Dominicana, además, de resaltar que, en el mismo periodo referido en el párrafo anterior desde RD a España, se han otorgado 16 pensiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín estadísticos corte abril 2023</li> <li>• Informe de Avances Seguros SDSS 2020-2023</li> <li>• Encuesta de Satisfacción 1er semestre 2023</li> <li>• Matriz Reporte DCI</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La organización continuamente, realiza actividades comparativas con otras organizaciones nacionales e internacionales, se han desarrollado durante el 2022-23, 6 encuentros.</p> <p>A nivel internacional en el 2023, 12 representaciones de la organización en actividad de</p>	

	<p>seguridad social, tanto virtual como presencial. Para el 2024, a la fecha se han realizado 6.</p> <p>A nivel nacional, la organización ha realizado encuentro con la Contraloría General, TSS, IDOPPRIL, 2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de intercambio de Benchmarking Internacional</li> <li>• Convocatoria, fotos y listados de las actividades nacionales</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La Institución procura cumplir los acuerdos con las autoridades representada a través de los diferentes ministerios, realizando actividades de seguimiento de los acuerdos pautados para el año a nivel de ejecución, para el 2023 dispone de 12 acuerdos interinstitucionales de los cuales 9 se encuentran en ejecución.</p> <p>Para el 2024, se efectuaron 13 acuerdos y en el 2023, 73.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz seguimiento Ejecución Acuerdos/convenios interinstitucionales</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El CNSS responde a las inspecciones y evaluaciones realizadas por los entes rectores en la materia, así mimos para el primer semestre 2023 se han recibido 2 informes desde la Contraloría General del CNSS:</p>	

1-Informe Informe Evaluación de la Gestión de la Dirección de las Comisiones Médicas Nacional y Regional durante el período 01 de enero-31 de diciembre 2021.

2- Informe de la Auditoría Financiera realizada al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), por el período comprendido del 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021. Nuestro trabajo fue realizado aplicando las Normas de Auditoría Gubernamental (NAGU) y las Normas Internacionales de Auditoría (NLAs).

También, recibimos los informes de los siguientes entes regulatorios:

- Dirección de General de Contabilidad Gubernamental, Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC), resultados del informe:
  - 1er Semestre 2022 91%
  - 2do Semestre 2022 90%
  - 1er Semestre 2023 96%
  - 2do Semestre 2023 92%
- Dirección General de Presupuestos, Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), resultados del informe:
  - T1-2023 91%
  - T2-2023 83%
  - T3-2023 91%
  - T4-2023 86%
  - T1-2024 90%
- Dirección General de Contrataciones Públicas, Sistema de Compras,

	<p>SISCOMPRAS, reporte interactivo en el portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ T1-2023 96.90%</li> <li>○ T2-2023 96.90%</li> <li>○ T3-2023 93.50%</li> <li>○ T4-2023 94.59%</li> <li>○ T1-2024 95.17%</li> <li>○ T2-2024 95.26%</li> </ul> <p>Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Índice de estandarización estandarizado, reporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ene-24 100%</li> <li>○ Feb-24 100%</li> <li>○ Marz-24 100%</li> <li>○ Abril-24 100%</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Administración Pública, Sistema d Administración Pública, SISMAP <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sept-dic 2022, 91.38%</li> <li>○ 2023, 91.80%</li> <li>○ Ene – jun 2024, 89.05%</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de auditoría emitidos por la Contraloría General del CNSS</li> <li>• Informes respuesta auditoría emitidos por la Contraloría General del CNSS.</li> <li>• Informe de Dirección de General de Contabilidad Gubernamental, (SISANOC),</li> <li>• Informe de Dirección General de Presupuestos, (IGP)</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La plataforma SICI fue implementada en el 2023 para la automatización confiable y ágil del proceso de Trámites de solicitudes de pensiones por vejez, discapacidad o edad avanzada amparadas bajo el convenio multilateral iberoamericano, con el fin de</p>	

asegurar la trazabilidad de los expedientes, eliminar el flujo de papel.

La herramienta relaciona los expedientes con las solicitudes y comunicaciones a tramitar generando un dashboard que permite la trazabilidad y toma de decisiones oportunas para la gestión de estos de una manera ágil. Durante el 2023 se han generado 6143:

- concluidos 3567
- en proceso 2576.

Aumentando la producción de casos trabajado en comparación con los años del 2020 al 2023

- Desplazados o Eximición de Cotización:
  - 2020 192
  - 2021 360
  - 2022 655
  - 2023 1,222
- Jubilación/Vejez
  - 2020 85
  - 2021 120
  - 2022 149
  - 2023 119
- Certificación/Período Cotizado/Cuantía
  - 2020 143
  - 2021 145
  - 2022 80
  - 2023 46
- Supervivencia/Sobrevivencia
  - 2020 39
  - 2021 61
  - 2022 101
  - 2023 59
- Incapacidad/Discapacidad



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020 29</li> <li>○ 2021 42</li> <li>○ 2022 49</li> <li>○ 2023 35</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dashboard de SICI</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Para el 2024 se han emitido a la fecha, tI, 40 resoluciones. Para el 2023, el CNSS destaca medidas adoptadas a través de las resoluciones del Pleno del CNSS como aportes para la protección integral de la población. Fomentando de esta manera las reformas públicas a través de la emisión de 134 resoluciones entre las cuales podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aumento y ajustes de cobertura del PDSS</li> <li>○ Procedimiento Administrativo de las reevaluaciones médicas de los Pensionados por Discapacidad Permanente del Seguro de Riesgos Laborales</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión 2023</li> <li>• Resumen Ejecutivo Avances Seguros SDSS 2020-2023</li> <li>• Reporte 2024 tI</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del	La eficiencia en la gestión de los recursos humanos de la organización, se ve reflejada en los altos índices alcanzados en el Sistema de Monitoreo de la	

<p>conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Administración Públicas (SISMAP) al cierre del mes de mayo 2023, con un nivel de cumplimiento de 90.91%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP, Ranking</li> <li>• Reporte de mayo 2023</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Mediante la integración de SICI se ha eficientizando la gestión de consulta y trazabilidad de las Solicitudes por convenios internacionales, permitiendo disponer de datos ágiles, al corte del mes de junio 2023 se han procesado un total de 6,143 de las cuales se encuentran concluidas 3,567.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura plataforma SICI</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La organización continuamente, realiza actividades comparativas con otras organizaciones nacionales e internacionales, se han desarrollado durante el 2022-23, 6 encuentros.</p> <p>A nivel internacional en el 2023, 12 representaciones de la organización en actividad de seguridad social, tanto virtual como presencial. Para el 2024, a la fecha se han realizado 6.</p> <p>A nivel nacional, la organización ha realizado encuentro con la Contraloría General, TSS, IDOPPRIL, 2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de intercambio de Benchmarking Internacional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria, fotos y listados de las actividades nacionales</li> </ul>	
<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>La Institución procura cumplir los acuerdos con las autoridades representada a través de los diferentes ministerios, realizando actividades de seguimiento de los acuerdos pautados para el año a nivel de ejecución, para el 2023 dispone de 12 acuerdos interinstitucionales de los cuales 9 se encuentran en ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz seguimiento Ejecución Acuerdos/convenios interinstitucionales</li> </ul>	
<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>Con relación a los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, en el ranking del ITICge, la organización ha obtenido la siguiente valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• T1-2023, 77.3%</li> <li>• T2-2023, 80.0%</li> <li>• T3-2023, 80.0%</li> <li>• T4-2023, 57.4%</li> <li>• T1-2024, 63.0%</li> <li>• T2-2024, 63.0%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de indicadores gubernamentales 2023-24</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Durante el 2023 se llevó a cabo la auditoría interna de los sistemas de gestión de compliance y antisoborno en el mes de agosto. Además, para el 2024, se realizó la auditoría de certificación fase 1 y 2, entre marzo y abril.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de auditoría interna</li> <li>Informe de auditorías de certificación</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>El Consejo Nacional Seguridad Social, ha recibido recertificaciones de la OGTIC de dos normas:</p> <p><b>A2-2021</b> Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>A3-2014</b> Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>También, la organización ha sido certificación en los sistemas de Gestion de Compliance y Antisoborno, y reconocida por la DIGEIP como una organización transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/CNSS">http://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/CNSS</a></li> <li>Certificaciones de las normas ISO</li> <li>Certificación DIGEIP</li> </ul>	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El presupuesto del CNSS es administrado con austeridad y transparencia y alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>La Ley No. 80-23 Presupuesto General del Estado 2024, consignó al Capítulo 5207 Consejo Nacional de Seguridad Social, la suma de RD\$340,000,000.00, el cumplimiento es evaluado según la ejecución presupuestaria. Con relación al 2023 y 2022 la ejecución presupuestaria se situó en un 87% y 73% respectivamente, esta ejecución responde a los objetivos y valores constituidos en la institución. Los reportes físicos financieros visibilizan la relación costo efectividad de la institución con su indicador de IGP. - El Índice de Gestión Presupuestaria, que mide la ejecución presupuestaria física-financiera, mediante: el nivel de cumplimiento de las metas y los recursos empleados para su ejecución; autoevaluación sobre la ejecución; modificaciones y reprogramaciones presupuestarias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Ejecución Físico Financiero.</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Los principales productos se encuentran en proceso ya que los cortes de procesar y emitir el producto estaban fuera de fecha para el corte de la evaluación realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y Consolidar Ejecución Presupuestaria De Las Entidades Del SDSS, planificados para el 4to. Trim del 2022.</li> <li>• Analizar y consolidar los Estados Financieros de las entidades del SDSS auditados y remitir</li> </ul>	

	<p>al pleno planificados para el 4to. Trim del 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Monitoreo Plan Operativo Anual 2022</li> </ul>	
--	---	--

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