



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Tesorería de la Seguridad Social

FECHA:

17 de junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) cuenta con un Plan Estratégico Institucional en el cual se destaca nuestra misión, visión y valores. El mismo ha sido socializado a todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Versión 2021-2024.• Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo. <p>TSS, cuenta con valores institucionales alineados a nuestra misión y visión. Estos valores son: transparencia, compromiso social, servicio, innovación y calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Versión 2021-2024• Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores están alineados a la ED, a los ODS, el PNPSP y el plan estratégico del SDSS, teniendo en cuenta la digitalización sí, están formuladas y desarrolladas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Versión 2021-2024 • Minutas de reuniones con el personal y el comité ejecutivo 	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución ha desarrollado una campaña a los fines de comunicar y socializar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. La campana incluye publicación en nuestras redes sociales, página web, correo electrónico institucional, reuniones virtuales, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web TSS • Cuadros en las recepciones de las oficinas TSS • Proceso de inducción (manual y presentación en PowerPoint) • Sensibilización Plan Estratégico TSS 2021-2024 y minuta de reunión • Campaña por correo y redes sociales 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los</p>	<p>Se realizan revisiones de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo y asegurar el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>correcto funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard de Indicadores • Auditoría de Calidad Internas y Externas • Correos electrónicos • Gestión Integral de Riesgos • NOBACI • Capacitaciones en modalidad virtual y presencial <p>Nuestra institución desde sus inicios cuenta con una comisión de ética, la cual esta alineada a los parámetros establecidos por la DIGEIG, que se encarga de gestionar y prevenir comportamientos no éticos.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS • Campaña de Ética • Encuesta sobre valores y principios éticos • Informe Encuesta • Listado capacitación • Campaña de Ética sobre conflictos de intereses • Capacitación sobre la resolución PNP 07-2020, de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas sobre “Introducción a la Administración Financiera del Estado y Fundamentos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas” para el equipo de peritos TSS, en total 22 existentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webinar Fundamentos del Sistema Integrado de ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301 impartido por INDOCAL (parte de la preparación con miras a la certificación en ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio e ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, para acatar lo indicado en el decreto 36-21 sobre el Programa de Cumplimiento Normativo para las Contrataciones Públicas y el decreto 791-21 (artículo 19) sobre las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <p>Se refuerzan continuamente la confianza, la lealtad y el respeto entre todos los colaboradores de la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de Buen Liderazgo Puertas Abiertas • Capacitaciones sobre liderazgo • Manual de Inducción al Personal • Campañas del comité de ética sobre los valores éticos. • Manual de RRHH 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) 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>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>La TSS cuenta con una estructura actualizada aprobada por el MAP, igual que su manual de cargos y las descripciones de puesto. El sistema de gestión de calidad nos permite estar a la vanguardia en sus procesos y garantizar la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución nueva Estructura TSS 2023 • Manual de Funciones, año 2020 • Manual de Cargo, año 2020 • Actualización de las descripciones de puestos según nueva estructura <p>TSS posee objetivos y resultados a todos los niveles cuantificables, que se desprenden del PEI y el POA, a los cuales se evalúan continuamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño conforme POA • Evaluación de desempeño de los colaboradores • Indicadores de Calidad • Indicadores Estratégicos • Tablero de Indicadores (Dashboard) • Indicadores Rotación del Personal <p>La TSS realiza un análisis de todas sus partes interesadas para conocer sus expectativas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>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>necesidades, lo cual nos sirve de insumo para realizar mejoras continuas del sistema y seguir subiendo su rendimiento en todos sus niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices expectativas de partes interesadas • Indicadores y Objetivos de Calidad • Indicadores y Objetivos Estratégicos <p>La TSS cuenta con un departamento de control interno y con un sistema de gestión integrado, por medio de los cuales se monitorea permanentemente los logros estratégicos y operativos de la organización</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices de Riesgos • PEI 2021-2024 • NOBACI <p>TSS posee un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015, además de que aplica diferentes normas como buenas prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificados Norma ISO 9001:2015 • Programa Implementación ISO 27001:2014 • Programa de implementación Continuidad de negocios bajo norma ISO 22301 • Programa de implantación ISO 31000 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de implementación ISO 37301 • Buenas prácticas Lean Six Sigma <p>La TSS cuenta con una matriz de comunicaciones que sirve de guía a toda la institución, además de contar con un departamento de comunicaciones que se encarga de asegurar la comunicación efectiva con todas nuestras partes interesadas internas y externas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación continua a través de las redes sociales (facebook, Twitter, Instragram, youtube). • Envío de correos electrónicos Internos y externos. • Foros y mensajes informativos en la Página WEB • Matriz de Comunicación TSS <p>TSS asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus procesos de distintas formas, entre las que podemos mencionar la planificación estratégica, POA, reuniones continuas, etc.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones • PEI 2021-2024 • POA 2023-2024 • Matriz Sustituto • Salones de Capacitaciones y reuniones • Herramientas TIC 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene y Seguridad Laboral <p>TSS posee un departamento de comunicaciones que vela por una buena comunicación a lo externo e interno de la institución a través de todos los medios a nuestro alcance.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación continua a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube). • Envío de correos electrónicos internos y externos. • Foros y mensajes informativos en la Página Web. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Desde su creación la TSS está comprometida con la innovación y la mejora continua. Con un sistema certificado bajo la ISO 9001:2015 acompañada de una retroalimentación continua de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificados Norma ISO 9001:2015 • Programa Implementación ISO 27001:2014 • Programa de implementación Continuidad de negocios bajo norma ISO 22301 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de implantación ISO 31000 • Programa de implementación ISO 37301 • Buenas prácticas Lean Six Sigma • Listado Capacitaciones y sensibilizaciones ISO 9001 • Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación de este. <p>La TSS realiza una gestión de cambio que permite comunicar a todos los grupos de interés tanto interno como externo de las distintas iniciativas y los efectos esperados previa a su implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Campañas en las Redes Sociales • Publicación en el Portal Web • Publicaciones en el INTRANET TSS 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación,</p>	<p>Todos los colaboradores de la TSS actúan éticamente en consonancia con nuestros objetivos y valores. Trabajamos en basados en una cultura que promueve los valores éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS • Manual de Inducción y Manual de Políticas de RRHH. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación actividades comité de ética <p>Todos los colaboradores de la TSS actúan éticamente en consonancia con nuestros objetivos y valores. Trabajamos basados en una cultura que promueve los valores éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética TSS 	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción y Manual de Políticas de RRHH. • Programa de Pasantía <p>La TSS integra en cada paso a sus colaboradores para que sean parte de los cambios e implementaciones que se realizan. Sus opiniones son los insumos más importantes para la mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Internos • Revista interna de RRHH • Publicación de informes y Estadísticas • Charlas de sensibilización • Intranet TSS 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La capacitación es constante a todo el personal de la institución, se retroalimenta a todos los niveles de forma oportuna grupal o individual para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación y Adiestramiento. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño, minutas de monitoreo de estos. • Diagnóstico de Necesidades de Capacitación • Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación de este. • Programa de Pasantía <p>La TSS posee una matriz de sustituto que entre otras cosas nos permite delegar responsabilidades y potenciar la competencia de todos los colaboradores. Se motiva continuamente y se fomenta el adquirir nuevos conocimientos que permita cumplir con las funciones que le son delegadas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Matriz de sustituto • Descripciones de puesto <p>En la TSS estamos en constante aprendizaje, es parte de nuestra cultura organizacional, lo cual permite a los colaboradores anticiparse y adaptarse a los cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación y Adiestramiento • Diagnóstico de Necesidades de Capacitación • Licencia de estudio • Planes de Desarrollo • Programa de Pasantías 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>TSS posee una serie de reconocimientos formales para nuestros colaboradores y los equipos de trabajo, nuestra cultura incentiva el reconocimiento oportuno del esfuerzo realizado por cada uno de ellos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento Labor Destacada • Reconocimiento Trabajo en Equipo • Reconocimiento Héroe Anónimo • Reconocimiento de Innovación • Reconocimiento Empleado del Año • Incentivo por Evaluación del Desempeño • Programa de Reconocimiento 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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>TSS realiza análisis y monitoreo contantes de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a los fines de implementar mejoras a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas. • FODA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • Comunicación del PEI vía correo electrónico a lo interno de la institución <p>La TSS desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, a través de distintos acuerdos y proyectos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales con distintas instituciones públicas • Ley 13-20 Fortalecimiento de la TSS y la DIDA • Proyecto de Reforma Integral Ley 87-01 <p>La TSS identifica en la elaboración del PEI las políticas relevantes para la organización y son incorporadas a la gestión de la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • Resoluciones del CNSS • Resoluciones MAP • Resoluciones MT • Decretos presidenciales <p>El desempeño de la TSS esta alineado a las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA 2023-2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La TSS realiza acuerdos con diferentes grupos de interés que permiten una mejor gestión de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interoperabilidad con distintas instituciones públicas. • Acuerdos con las Cámaras de Comercio • Acuerdo con MICM • Capacitación en materia de seguridad social a distintos sectores 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La TSS participa en distintas actividades a lo largo del año atendiendo a invitaciones recibidas desde asociaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda del Tesorero • Ruta Mipyme • Convenio con la DGII, Convenio con el INFOTEP, Convenio con el BDI • Acuerdo con el Banco Central • Acuerdo el Ministerio de Hacienda y Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales • Acuerdo con el Banco Central • Acuerdo con el Ministerio de Trabajo 	
<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>A través de las redes sociales, publicaciones en la plataforma virtual, periódicos, carta compromiso y otros medios se dan a conocer las distintas informaciones de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en nuestra página Web 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en el periódico • Publicaciones en las redes sociales • Participación en el Boletín del Consejo Nacional de Seguridad Social • Carta compromiso al Ciudadano 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan</p>	<p>TSS ha identificado las condiciones que deben cumplirse para lograr sus objetivos estratégicos de acuerdo con sus funciones establecidas en la ley 87-01 y sus modificaciones a través de distintos análisis.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • PEI 2021-2025. • PYD-PR-002 Procedimiento de Gestión de Partes Interesadas. • Matriz PYD-FO-001 Análisis de las Expectativas de las Partes Interesadas. <p>TSS, cuenta con una serie de encuestas y otras herramientas mediante los cuales a lo largo de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>TSS, realiza un análisis FODA, además de una gestión de riesgo que se alimenta de distintos análisis y encuestas, que nos permiten conocer el desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Matriz de Riesgos TSS • Formulario Levantamiento de Riesgos • Matriz de Riesgos de Contrataciones Públicas • Evaluación CAF • NOBACI • Indicadores Institucionales • Indicadores Rotación del Personal • Estadística de Gestión • Boletines estadísticos de SDSS. • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Encuesta de Satisfacción Simplificada. • Encuesta de Satisfacción servicios de la OAI • Informe de Clima Laboral • Encuesta de Credibilidad y Transparencia • Reporte de quejas y sugerencias 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo)</p>	<p>En la elaboración del PEI se realiza un análisis detallado del cual se establecen objetivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>alineados a la misión y visión en base a las prioridades y estrategias nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2023-2024 <p>TSS en todos sus procesos y toma de decisiones involucra sus grupos de interés para tener en cuenta sus expectativas y necesidades que se alimenta de distintos análisis y encuestas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia levantamiento del FODA • Levantamiento realización PEI • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Encuesta de Satisfacción de Servicios Simplificada • Encuesta de Satisfacción de los servicios de la OAI • Encuesta de Clima Laboral • Encuesta de Credibilidad y Transparencia • Encuesta a los Proveedores <p>TSS es una institución sostenible, responsable socialmente, con un personal diverso que se ve reflejado en sus estrategias y planes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • POA 2023-2024 • Jornadas de limpieza de costas 2024 • Jornadas de Reforestación 2023 • Programa 3Rs • Implementación Compras Públicas Verdes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>TSS cada año realiza un presupuesto acorde a la planificación y prevé partidas para posibles imprevistos a los fines de asegurar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de lo planificado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Presupuesto aprobado 2023-2024 • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024 • PACC 2023-2024 • Estructura programática de SIGEF 2023-2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización,</p>	<p>La máxima autoridad y el comité ejecutivo basado en los lineamientos nacionales (END) establece la estrategia y planificación de la TSS.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2023-2024 • Objetivos de Sistema de Gestión Integrado • Objetivos estratégicos 2021-2024 <p>TSS tiene establecidos indicadores en todas las áreas que se derivan del PEI.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual (POA) 2023-2024 • Objetivos de Sistema de Gestión Integrado • Objetivos estratégicos 2021-2024 • Tablero de indicadores de gestión (Dashboard) <p>TSS mantiene constante comunicación con sus grupos de interés y sus colaboradores de sus objetivos y los resultados de este cada trimestre a través de diferentes medios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos del PEI, del POA, de los Objetivos, de los logros de la institución • Boletín Interno de Comunicaciones • INTRANET • Publicaciones en la página Web y redes sociales • Afiches de objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Fondo de pantalla de las PC de la Política del Sistema de Gestión Integrado <p>Trimestralmente se realiza un informe donde se da a conocer el avance de los objetivos e indicadores de la institución, además dos veces al año se realiza revisión de la dirección donde se presentan todos los logros alcanzados semestralmente, todo esto de la mano de revisiones mensuales del comité ejecutivo donde se hace una revisión mensual de los progresos alcanzados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Procesos e Indicadores • Revisión por la Dirección • Tablero de seguimiento indicadores (Dashboard) • Monitoreo desempeño mensual • Informes trimestrales del POA. • Informe ejecución anual del PEI. • Fichas de seguimiento del POA. • Memoria Presidencial 2023 • Informe Semestral Presidencial 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>TSS es una institución que basa su gestión en la innovación y en el uso de las tecnologías como impulsor. Todo esto se ve reflejado en el PEI, la política de Sistema de Gestión Integrado, en los proyectos TIC de la institución y en la creación de la Dirección de Gestión de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de proyectos TIC • FODA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo SGI • PEI 2021-2024 • Proyectos e iniciativas en el POA 2023-2024 • Resolución 03-2023 Modificación Estructura Organizativa de la TSS <p>TSS es una institución que basa su gestión en la innovación y en el uso de las tecnologías como impulsor. Se realizan diferentes benchmarking/benchlearning que fomentan la cultura de innovación que posee la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking con MAPRE sobre el SGC, planificación estratégica) • Benchmarking con SENASA sobre el Centro de Llamadas. • Benchmarking con IAD sobre manejo de quejas y sugerencias. • Benchmarking con la secretaria de Previdencia y el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil. • Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH. • Programa de Pasantía para universitarios. • Benchlearning SENASA sobre premio iberoamericano y sistema de gestión de calidad. • Benchmarking SIUBEN sobre sistema de gestión integrado. • Benchmarking sobre Felicidad Laboral con la empresa MERCASID Dominicana. • Benchlearning sobre premio Iberoamericano de la Calidad y el gran Premio Nacional a la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <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>Calidad con Sistema nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchlearning sobre premio Iberoamericano de la Calidad y el gran Premio Nacional a la Calidad con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) <p>TSS comunica a todo sus colaboradores y sus grupos de interés por distintas vías los resultados de las políticas implementadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta Reuniones comité ejecutivo • Minuta Reuniones Dirección de Planificación y Desarrollo con las todas las áreas de la institución • Charla Cultura de Innovación • Revisión por la Dirección <p>TSS, promueve entre todos sus colaboradores el aporte de sus ideas para la mejora continua del sistema en todos los ámbitos, incluyendo en el POA las iniciativas (Innovaciones por parte de las distintas direcciones).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA-2023-2024 • PEI 2021-2024 • Minuta Reuniones comité ejecutivo • Minuta Reuniones Dirección de Planificación y Desarrollo con las todas las áreas de la institución 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>TSS cada año realiza un presupuesto acorde a la planificación y prevé partidas para posibles imprevistos a los fines de asegurar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de lo planificado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023-2024 • PACC 2023-2024 • Presupuesto 2024 	

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>TSS realiza una planificación de RRHH acorde con las especificaciones del MAP y acorde a las necesidades levantadas en las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023-2024 • Matriz de Necesidades/requerimientos de personal 2024 • Planificación de RRHH trimestral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de RRHH 2024 para el MAP <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas internas de RRHH • Manual de Inducción • Programa de Postgrado • Programa de Pasantía • Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento • Matriz Sustituto para continuar las Operaciones Institucional. • Programa de Reconocimiento <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros recursos humanos, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas internas de RRHH • Manual de Inducción • Manual de cargos • Manual de funciones • Programa de Pasantía • Manual Compromiso Social • Programa de Felicidad y Bienestar Laboral <p>TSS cuenta con distintos manuales, procedimientos, matrices, etc., con los cuales se garantiza de forma transparente de todos los procesos de nuestros 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH • Procedimiento de Reclutamiento y Selección • Programa de Reconocimiento • Manual de Cargos • Concursos Públicos 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>TSS basado en la ley 41-08 gestiona el desarrollo de la carrera profesional con los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH • Procedimiento de Reclutamiento y Selección • Manual de Cargos • Concursos Públicos <p>TSS promueve una cultura de desempeño con objetivos claros para cada colaborador en la realización de sus funciones, evalúa y monitorea el cumplimiento de estos objetivos y manteniendo una conversación constante con cada uno de los actores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH • Acuerdos de desempeño • Evaluación Acuerdos de Desempeño • Manual de Cargos • Minuta de Reunión de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño Laboral • Procedimiento de Evaluación de Desempeño <p>TSS basado en la ley 41-08 gestiona el desarrollo de la carrera profesional con los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH • Estadísticas internas de RRHH por genero • Aplicación de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. • Programa de Capacitación. 	<p>Está previsto contratar analista de género para seguir fortaleciendo la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística cantidad de hombres y mujeres por Grupo Ocupacional • Informe sobre Equidad Salarial TSS • Promedio del desempeño colaboradores TSS por Grupo Ocupacional. • Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>TSS, anualmente realiza una detección de necesidades de capacitación (DNC) con el objetivo de conocer las necesidades de formación de todos los colaboradores. La evaluación de desempeño sirve de insumo en el DNC en cuanto a las capacidades actuales y a partir de ellas determinar otras capacidades requeridas por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023-2024 • Planificación de RRHH trimestral • Evaluación de desempeño 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de perfiles • Diccionario de competencia en habilidades • Matriz de sustituto • Programa Planes de Desarrollo al personal • Programa de Pasantía <p>TSS a través de sus procesos de reclutamiento y selección se asegura de atraer y desarrollar los talentos necesarios, que permitan a la institución el cumplimiento de su misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Públicos • Programa de Capacitación • Programa Planes de Desarrollo al personal • Programa de Pasantía • Catálogo de Beneficios de los Colaboradores <p>TSS posee un programa de capacitación que de la mano con el DNC permite incorporar nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación presenciales y virtuales. • Diagnóstico de necesidades de capacitación • Matriz de sustituto • Programa Planes de Desarrollo al personal • Programa de Pasantía 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Cada año la institución desarrolla un programa de capacitación donde se planifica las competencias a dotar a los colaboradores, que incluyen las habilidades personales y gerenciales, liderazgo, gestión pública, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación • Programa Planes de Desarrollo al Personal • Programa de Pasantía • Programa de Postgrado • Teams buildings de Dirección Administrativa, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Servicios. <p>Desde el ingreso del colaborador en la institución y de forma permanente la institución brinda un sistema de guía y apoyo que pueden incluir desde un tutor hasta un asesoramiento personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Planes de desarrollo • Charla Balance Familiar y Laboral <p>A través de los concursos internos y públicos que realiza promueve la movilidad interna y externa de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Internos TSS • Concursos Públicos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>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>Si, la TSS promueve métodos modernos para la formación de los colaboradores a través de herramientas como Moodle, Teams.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación virtuales a través de Plataformas como Moodle, Teams, Zoom, plataformas exclusivas del INAP e INFOTEP <p>La TSS desde su origen es una institución enfocada a la gestión de riesgos, donde los colaboradores reciben una serie de capacitaciones para el manejo de conflictos de intereses a través de nuestro comité de ética, donde no se discrimina bajo ninguna condición y siempre se ha trabajado en base a la diversidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso Gestión de Riesgos • Campaña de ética • Taller Transparencia, ética y buenas prácticas en el liderazgo de hoy • Capacitación virtual gestión de proyectos Públicos • Plan de desarrollo • Plan de trabajo remoto <p>RRHH realiza evaluación de los programas de formación, la forma en que se transmite el contenido a los colaboradores a través de monitoreo constantes y análisis de valor aportado a la institución fruto de estas capacitaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento • Formulario Retroalimentación de la Capacitación • Formulario Evaluación de la Capacitación • Retroalimentación y Evaluación Planes de Desarrollo 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y</p>	<p>TSS posee una política de puertas abiertas entre los colaboradores que les permite en cualquier momento acercarse no solo a su supervisor si no a cualquier colaborador de la institución para aportar ideas o expresar sus opiniones, además se fomenta el trabajo en equipo para la obtención de mejores resultados.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones • Política de Puertas Abiertas (Manual Políticas Internas RRHH) • Encuesta de Clima Laboral <p>TSS permite al colaborador a través de diferentes mecanismos aportar ideas o expresar sus opiniones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>además se fomenta el trabajo en equipo para la obtención de mejores resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de equipos de trabajo • Consultas vía correo electrónico • Encuesta de Clima Laboral 	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Los colaboradores de la TSS están integrados en todos los procesos de la TSS desde que nace a la idea hasta que se implementa, lo cual permite que la mejora se realice en torno a las opiniones externadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos al personal para sus aportes al POA 2023-24 • Correos para revisar POA 2023-24 • Grupos focales implementación Sistema de Gestión Cumplimiento y Antisoborno 2024 • Encuesta FODA Formulación PEI 	
<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>Cada año la TSS realiza el ejercicio de la actualización de sus objetivos y la manera en que los mismos serán medidos con la participación de todas las áreas de la institución y son presentados una vez han sido consensuados en la revisión por la dirección que se realiza a inicio de año para la aprobación final del comité ejecutivo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021 – 2024 • Acuerdos de Desempeño • Taller sobre planificación y objetivos TSS con el personal 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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>Cada año se aplica la encuesta de clima laboral una vez y se envía el resultado vía correo a todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral • Informe de Encuesta • Planes de mejora <p>TSS cumple con las regulaciones establecidas en el SISTAP, se mantiene en continua mejora de toda su infraestructura física y se asegura de que sus colaboradores estén bajo el mejor ambiente laboral y el más seguro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la Infraestructura física • Reporte de mantenimiento de Infraestructura • Gestión de Comité SISTAP <p>Los colaboradores de la TSS poseen las condiciones para realizar sus funciones de forma presencial o remota según se requiera, además de disfrutar de las mejores condiciones para conciliar trabajo con vida familiar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Permisos • Licencia sin disfrute de salario • Cumplimiento ley permiso de maternidad o paternidad. • Trabajo remoto • Charla Balance Familiar y Laboral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En TSS se presta atención a las necesidades de todos sus colaboradores y en especial a aquellos desfavorecidos o con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de empleado feliz con Banreservas • MA-RRHH-002 Manual de Políticas Internas de Recursos Humanos <p>Contamos con varios programas que permiten recompensar a nuestros colaboradores acogiéndonos a los lineamientos que nos permite el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de reconocimiento • Políticas de Incentivos y Beneficios al Personal • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Catálogo de Beneficios TSS 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>TSS, ha identificado sus aliados públicos y privados, estableciendo acuerdos, alianzas o contratos que nos han permitido construir relaciones sostenibles basadas en la transparencia, el dialogo y la confianza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alianza DGII.• Alianza INFOTEP.• Alianza OPTIC.• Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe).• Acuerdo Banco Central-TSS.• Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda.• Convenio con el Banco BDI.• Convenio con el Banco Central• Convenio con el Ministerio de Trabajo.• Asociación Dominicana de Productores de Banano (ADOBANANO)• Acuerdos interoperabilidad• Acuerdos ONE• Agencia Brasileña de Cooperación (ABC)• Convenio con la OGTIC• Convenio con el Ministerio Público	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio con el Ministerio de la Presidencia • Convenio con la Administración Pública 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La TSS sostuvo un acuerdo de cooperación interinstitucional junto al Centro Nacional de Ciberseguridad con el objetivo de impulsar y promover una cultura nacional de seguridad cibernética. Además, ha establecido una cooperación con la agencia brasileña que sirve de enlace con la seguridad social del Brasil, por medio de la cual se comparte experiencias, conocimientos, buenas prácticas, etc. que han sido de beneficio para ambos países.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) • Agencia Brasileña de Cooperación (ABC) <p>A través de los acuerdos y convenios firmados con los distintos organismos públicos y privados se han establecido los roles y responsabilidades, controles, forma de evaluar los acuerdos, la manera de realizar revisiones, el monitoreo de los resultados y el impacto de las alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados contienen el rol y responsabilidad • Revisión por la Dirección 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>TSS, ha identificado sus aliados públicos y privados, estableciendo acuerdos, alianzas, contratos o convenios que nos han permitido construir relaciones sostenibles basadas en la transparencia, el dialogo y la confianza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianza DGII. • Alianza INFOTEP. • Alianza OPTIC. • Contrato con Network Access Point del Caribe, S.A. (NAP del Caribe). • Acuerdo Banco Central-TSS. • Acuerdo con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales y Secretaría de Estado de Hacienda. • Convenio con el Banco BDI. • Convenio con el Banco Central • Convenio con el Ministerio de Trabajo • Agencia Brasileña de Cooperación (ABC) • Cooperación UNIPAGO • Acuerdos ONE • Cooperación con el Centro Nacional de Ciberseguridad. <p>Nuestra institución cumple con lo establecido por la ley de compras y contrataciones, lo cual nos permite seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Proveedores. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>TSS es una institución regida por la transparencia y garantiza a través de diferentes canales y políticas una información proactiva que proporciona datos abiertos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Portal de Transparencia • Código de ética TSS • OAI • Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, Sugerencias y denuncias. 	
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Los empleadores y ciudadanos en general tienen una participación en la toma de decisiones de la organización. Se evidencia que los clientes expresan sus necesidades a través del buzón de sugerencias, formulario de contacto, encuesta de satisfacción de los servicios, encuesta de credibilidad y transparencia y encuesta de satisfacción de los Servicios Públicos de la Tesorería de la Seguridad Social (MAP). Además, a través de nuestras redes sociales y pagina web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en los talleres de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU). • Participación en ruta Mypime • Convenio con el Ministerio de Trabajo. • Buzón de sugerencias • Formulario de contacto • Encuesta de Credibilidad y Transparencia. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos de la Tesorería de la Seguridad Social. • Encuesta de Satisfaccion de Servicios • Encuesta a proveedores. <p>Diariamente se recolecta y se procesan datos obtenidos a través de distintos tipos de encuestas, de los cuales se emiten informes trimestrales que se dan a conocer a toda la institución y nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de los Servicios • Buzón de quejas y sugerencias. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios de quejas y sugerencias. • Encuesta de satisfacción Simplificada • Encuesta credibilidad y transparencia. • Procedimiento de medición satisfacción partes interesadas. • Procedimiento de Servicios no conformes y manejo de quejas. • Matriz de asistencia. • Ficha de proceso medición de satisfacción de partes interesadas. <p>A través de la carta compromiso al Ciudadano, nuestra página WEB y las redes sociales se les informa a los empleadores y ciudadanos en general los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadanos • Publicaciones en la página web y redes sociales. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Toda la gestión financiera de la TSS está alineada a sus objetivos estratégicos definidos en el PEI, para lo cual se realiza el PACC y el POA anual, además de que se emiten informes financieros donde se visualiza la eficiencia y eficacia con que se ejecuta el presupuesto y se cumple con las legislaciones vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros • PACC 2023-2024 • Presupuesto 2024 • POA 2023-2024 <p>TSS realiza un análisis FODA, además de realizar un análisis los riesgos asumidos en las decisiones financieras, lo cual permite la elaboración de un presupuesto equilibrado donde están integrados los objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros • Presupuesto 2024 • Matriz de gestión de riesgos • Análisis FODA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>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>TSS publica su ejecución presupuestaria en el portal de transparencia establecido por la ley, lo que asegura que toda la población y partes interesadas pueda saber de primera mano cómo se manejan las finanzas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación ejecución presupuestaria en portal de transparencia <p>TSS utiliza los canales establecidos por la contraloría general de la república y el MAP para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros de la institución. Además, están establecidos todos los controles por ley y derivados de buenas prácticas en normas internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAL • SIGEF • SUGEP <p>TSS, realiza planificación presupuestaria y establece los controles para el correcto costeo y ejecución del presupuesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2024 • POA 2023-2024 • PACC 2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La dirección financiera de la TSS está definida en nuestra estructura organizacional aprobada por el MAP y cada uno de sus colaboradores tiene sus funciones designadas en su descripción de puesto, cumpliendo con los principios de descentralización y delegación de funciones que establecen las leyes dominicanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa de Finanza • Presupuesto por actividades que es ejecutado desde la dirección financiera • Manual de Funciones • Manual de cargos • Descripciones de Puestos 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>TSS, posee una cultura donde el aprendizaje continuo es uno de sus pilares principales en todos sus procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Planes de Desarrollo. • Evidencia de planes de desarrollo realizados. • Matriz de sustituto 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>TSS como una institución que maneja la información de todo un país, garantiza que se cumplan los principios de la seguridad de la información “Confidencialidad, integridad y disponibilidad”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUIRPLUS • Tableros Interactivos (Pagina Web) • Sistema de gestión Integrado <p>La institución se vale de la tecnología para potencial todos sus procesos y siempre está a la vanguardia en el conocimiento y uso de esta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo 2023-2024 • Tableros Interactivos (Pagina Web) • Tablero Indicadores (Dashboard) • Inventario de activo de información • Programa de protección antivirus Symantec Endpoint Protection. • Backup de la información. • Capacitaciones Virtuales a través de Plataformas como Moodle, Teams, Zoom. • Concientización y capacitación sobre Seguridad de la Información. (Cybertraining). <p>La dirección de RRHH establece redes de aprendizaje y colaboración con distintas instituciones para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos para el desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • CHAT TSS • Benchmarking con Grupo Universal y APAP para RRHH • Benchmarking sobre Felicidad Laboral con MERCASID Dominicana. • Benchmarking sobre retos y desafíos para el bienestar y/o felicidad laboral personal, con BEPENSA Dominicana. • Benchlearning sobre premio Iberoamericano de la Calidad y el gran Premio Nacional a la Calidad con Sistema nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (911) • Benchlearning sobre premio Iberoamericano de la Calidad y el gran Premio Nacional a la Calidad con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) • Benchmarking SIUBEN sobre sistema de gestión integrado. <p>Todas las áreas, pero en especial la Dirección de Gestión de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad, Dirección TIC y el Departamento de Gestión de calidad mantienen un monitoreo constante de la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Monitoreo constante de la información vía, Dirección de Gestión de Normas, 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Cumplimiento y Ciberseguridad y Dirección TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Seguridad de la información • Comisión de ética pública • Programas de concientización y capacitación de Seguridad. 	
<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>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>TSS ha establecido distintos canales internos que garantizan que todos sus colaboradores tengan acceso a la información, además de brindar el conocimiento relevante y de establecer mecanismo para una adecuada transferencia de conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet TSS • Boletín Interno de Comunicaciones • Matriz de sustituto • Carpeta Compartida • Plan de trabajo • Página WEB • SUIRPLUS <p>La institución cuenta con un procedimiento de Intercambio de la Información Vía VPN, DTI-PR-012, a fin de explicar las políticas y procedimientos (actividades) de seguridad a seguir por la TSS para proteger el intercambio de información con las entidades externas vía VPN. Además de asegurar a través de varios medios el acceso y el intercambio de la información de todas nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • OAI • Portal de transparencia • Página web • Redes sociales • Procedimiento Intercambio de la Información Vía VPN, DTI-PR-012, a fin de explicar las políticas y procedimientos (actividades) de seguridad a seguir por la TSS para proteger el intercambio de información con las entidades externas vía VPN. • Correos Internos. • Cursos de Capacitación Externos. • Página de la TSS. • Estadísticas de visitas a la página web. • Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web www.311.gob.do • Intranet TSS <p>A través del uso de una matriz de sustituto en la institución, el uso de procedimientos estandarizados en todos los procesos y planes de desarrollo individuales, TSS, asegura que el conocimiento clave de los colaboradores en caso de que estos dejen de laborar para la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Sustituto • Plan de Desarrollo • Procedimientos de todos los procesos 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>TSS posee un plan operativo anual donde se contempla la gestión tecnológica acorde al PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2023-2024 • Instructivo de Desarrollo de Software Seguro, DTI-IT-001, a de definir las reglas o estándares para el desarrollo de software y sistemas a las cuales se debe apegar el personal de la División de Programación del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. <p>Previo a la adquisición de las soluciones y durante toda su vida útil se monitorea y evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Monitoreo de Operaciones, DTI-PR-003, a fin Monitorear la plataforma tecnológica y los servicios proporcionados por el SUIRPLUS a través de un sistema de monitoreo en la web y Base de Datos que permite detectar al instante cualquier eventualidad. • Monitoreo estadístico de capacitación personal TIC a través de la herramienta PLURAL SITE 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Software OP Manager para monitoreo de las redes. <p>La institución se mantiene en constante identificación de las tecnologías relevantes para nuestro sistema, lo cual nos ha permitido en este último año la implantación de un departamento de inteligencia recaudatoria cuya base principal es la tecnología de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de trabajo TIC • Inteligencia Recaudatoria • Análisis recaudatorios 	
<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>TSS usa varios medios que permiten utilizar 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones TIC vía PLURAL SITE, el cual es un Sistema de capacitación Online y donde se puede monitorear la capacitación. • Procedimiento Reporte Fallos /Averías DTI-PR-007, el cual explica la metodología procedimental utilizada en la gestión de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda para el manejo de Reportes de Fallos / Averías • Planner • SharePoint • OneDrive • Tablero de Indicadores (Dashboard) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero Interactivo • Capacitación en Cybertraining • Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) • Intranet • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS. • Correo de Calidad en la Gestión • El chat TSS • Carpeta Compartida • Formularios automatizados • Software FIDELITY <p>TSS cuenta con el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) una plataforma a través de la cual el empleador recibe la mayoría de los servicios de la institución de forma automática. Contamos con la intranet que permite a los colaboradores trabajar todos sus procesos sin el uso de papel. También usamos el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS. Entre otras herramientas que nos permiten brindar el mejor servicio a nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Virrtual TSS 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) • Intranet • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS. • El chat TSS. • Correo de Calidad en la Gestión • Página WEB • Evidencia visual: Software OP Manager para monitoreo de las redes. <p>TSS ha establecido procedimientos, protocolos y otros controles acordes a las normas nacionales e internacionales 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><u>Evidencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar la información de manera electrónica a través de Volume Shadow Copy Service: Es un servicio que trae Windows 2003 r2 o superior y soporta desde 1 y hasta 30 días y más dependiendo del cálculo de espacio que la aplicación detecte en el momento de la activación del servicio para una restauración de carpetas y archivos más fácil y rápidas. • Salvaguardar la información de manera electrónica a través Veeam Backup & Replication: Es una solución de backup y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Disponibilidad potente, fácil de usar y accesible. Proporciona una recuperación rápida, servidores virtuales carpetas o archivos. Las máquinas virtuales de producción se replican al site alterno de DGII. Ver Procedimiento de Respaldo y Restauración de Información, DTI-PR-002</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Monitoreo de Operaciones, DTI-PR-003, a fin Monitorear la plataforma tecnológica y los servicios proporcionados por el SUIR a través de un sistema de monitoreo en la web y Base de Datos que permite detectar al instante cualquier eventualidad. • Política de Seguridad de la Información PO-DGNC-010 para Salvaguardar y proteger las informaciones de la institución. • Sistema de Control de Acceso físico para la TSS, y Control de Acceso para las visitas en el DAE. • Monitoreo estadístico de capacitación personal TIC a través de la herramienta PLURAL SITE • Software OP Manager para monitoreo de las redes. <p>La TSS cuenta con un Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC): utilizado para mejorar el proceso de registro y distribución de la correspondencia interna y externa de la TSS, a fin de optimizar el manejo de la información y el control de los accesos a dichos documentos para reducir la emisión de papel.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>INTRANET TSS: A través de este sistema publicamos en su última versión todos los procedimientos, Formularios, instructivos manuales, organigramas, políticas, descripciones de puestos, revistas, estadísticas, novedades, noticias, etc., a fin de que su consumo sea por la vista sin necesidad de imprimir un solo papel.</p> <p>Página web cumple requisitos de usuarios con necesidades. Todo lo anterior y otras medidas que van enfocadas al manejo del impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones • TransDoc • Intranet TSS • Página WEB • Chat TSS • Programa 3R 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>TSS posee un plan de mantenimientos más un contrato con una empresa que garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de Mantenimiento • Plan de mantenimientos • PACC 	
<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>TSS cuenta con las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISTAP • Oficinas TSS • Puntos GOB 	
<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>TSS aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Procedimiento de Activos Fijos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A, nuestras instalaciones son compartidas con otras instituciones del estado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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>TSS posee un plan de trabajo de servicios generales que contempla y garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo servicios generales • Plan de mantenimiento • Contratos de Mantenimiento <p>La TSS paga estacionamiento a sus empleados muy cerca de área de trabajo. Oficina de Servicios TSS en Naco tiene acceso de estacionamiento para los ciudadanos que buscan servicios.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de paqueos para colaboradores 	

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos 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>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>TSS posee un sistema de gestión integrado (Calidad, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios) que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Fichas de procesos • SIPOC servicios principales • Procedimientos, instructivos, etc <p>TSS posee un sistema de gestión integrado (Calidad, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios) que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito,</p>	<p>TSS posee un sistema de gestión integrado (Calidad, Seguridad de la Información,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Continuidad de Negocios) que nos permite garantizar una estructura organizativa ágil, aprovechando las oportunidades y cumpliendo las expectativas de nuestras partes interesadas, además de que nos permite evaluar y gestionar los riesgos que puedan impedir el logro de las metas propuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manual Gestión Integral de Riesgos • Matriz de Riesgos • Informes de auditorias <p>Cada proceso de la TSS tiene identificado su dueño. Existen fichas de procesos y descripciones de puestos donde se visualiza las responsabilidades y competencias de los dueños de dichos procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de todos los procesos • Fichas de procesos • Descripciones de puesto <p>TSS trabaja sobre la base de la mejora continua, por lo cual siempre se está en busca de simplificar los procesos y realizar los cambios necesarios que las normas y el entorno ameriten.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de todos los procesos • Procedimiento de gestión de cambios • Intranet 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos <p>La mejora continua en la que está la institución impulsa a 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en Lean Six Sigma • Proceso de implementación norma ISO 27001 • Gestión de riesgo bajo la norma ISO 31000 • Proceso de implementación norma ISO 37301 • Proceso de implementación norma ISO 37000 • Proceso de implementación norma Continuidad de Negocio bajo la norma ISO 22301 <p>Cada proceso de la institución está atada a un indicador que nos permite monitorear la eficacia de dichos procesos en los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablero de Indicadores (Dashboard) • Carta Compromiso al Ciudadano • Fichas de proceso <p>TSS está orientada a la seguridad de la información, para ellos ha implantado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos manejados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos TIC • Herramientas de monitoreo TIC • Informes ciberataques • Acuerdos de confidencialidad 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La TSS hace parte a sus partes interesadas en la mejora continua de los servicios que ofrece, a través de la aplicación de distintas encuestas, procedimientos y retroalimentaciones, que nos permiten establecer los mayores estándares de calidad en el sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Transparencia y Credibilidad • Encuesta de satisfacción de los servicios • Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos • Ficha de Proceso Satisfacción de las partes interesadas • SGI-PR-005 Medición Satisfacción de Partes Interesadas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento SGI-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas <p>Cada año nuestros servicios son innovados a través de distintos métodos, que nos permiten responder con calidad y eficiencia a la demanda de nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas • Carta compromiso • Ruta de servicios • Análisis de la Voz del cliente <p>TSS presta atención a sus partes interesadas sin importar diversidad o género, ya que nuestros servicios deben satisfacer las necesidades de toda la población dominicana sin discriminación de ningún tipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas <p>Todos nuestros servicios son de fácil accesibilidad para toda la población, a los cuales pueden acceder de forma digital o presencial.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web accesible • Nortic • Formularios electrónicos • Proyecto con la Organización Internacional para las Migraciones, OIM, elaboración de videos interactivos Informativo y formativos para manejo de las funciones de la TSS. Ver videos en el Portal TSS. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>TSS tiene sus procesos en consonancia con el SDSS.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE SDSS • PE TSS • Fichas de Procesos. <p>TSS, posee alianzas con distintas instituciones que utilizan la plataforma SUIR o nos proporcionan insumo para la realización de nuestro trabajo. Además, cumplimos con la normativa de Interoperabilidad entre los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Organismos del Gobierno Dominicano que establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con otros, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva con el fin de 1. agilizar los procesos de los servicios que realizan dichos organismos, 2. reducir costos y 3. evitar que el ciudadano suministre información que el Estado posee.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Interoperabilidad con 41 instituciones. • Infotep • DGII • JCE • Migración • MT • MAPRE • Punto GOB • Cámara de comercio <p>Se mantiene reuniones con distintas organizaciones/proveedores para no solo solucionar problemas sino también para mejorar dichos sistemas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones • Convenios • Correos electrónicos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Nuestra institución gestiona todos sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 e integra otras normas que permiten la comunicación entre dichos procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión por proceso en toda la institución certificados bajo la norma ISO 9001:2015 <p>A través de la firma de convenios y contratos se establecen estándares comunes, que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con distintas instituciones públicas y privadas donde se establecen los estándares comunes entre las instituciones. <p>Se comparte servicios con la DGII, INFOTEP, Cámara de Comercio, SISALRIL</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con DGII, INFOTEP, Cámara de Comercio, SISALRIL 	

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). 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).	Si, Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Informe de índice de credibilidad y transparencia del 2023 ICT: 95%.Informe de Reputación Ciudadana Si, Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Informaciones a través de las redes socialesInforme Carta compromisoCapacitaciones en atención al clienteEncuesta de Satisfacción de los ServiciosInforme Encuesta de Satisfacción de Servicios 2023Encuesta CiudadanaInforme Encuesta ciudadana 2023	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de expectativas de las partes interesadas. 	
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuestro nivel de Transparencia ha mantenido en 100% todos los meses del 2023 conforme informes trimestrales de la DIGEIG. <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de índice de credibilidad y transparencia del 2023. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Si, Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado informe carta compromiso 2024: 99 puntos • Resultados obtenidos por encima del 95% en los niveles satisfacción de los servicios • 95% en la encuesta de credibilidad y transparencia 	
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>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estamos en la ventanilla única de servicios del Ministerio de Industria y Comercio. • Estamos en Punto GOB. • Instalaciones con acceso para personas con discapacidad. • Servicios brindados por la TSS son gratis. • Transporte público con facilidad de acceso 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Si, Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso: indicadores de medición de los estándares de calidad. • Resultados obtenidos por encima del 95% en los niveles satisfacción de los servicios 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • 95% en la encuesta de credibilidad y transparencia • Sistema certificado bajo norma ISO 9001:2015 <p>Si,</p> <p>Evidencias:</p> <p>N/A para la TSS, nuestros servicios no hay diferenciación</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Si,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA 2023-2024 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Si,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso • SUIR • Página web 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Si,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUIR • Oficina Virtual • Intranet • Página WEB • Programa de Digitalización de todos los documentos físicos TSS 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera es aproximadamente de 10 minutos, exceptuando los días picos de acuerdo con las encuestas de satisfacción de servicios. <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el 2023 se recibieron Alrededor de 243 quejas y 4 sugerencias con un tiempo promedio de procesamiento 7 días laborables. • Se aplica el procedimiento SGI-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas. <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de SGC 2023 • Tablero de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad 2024 • 100% cumplimiento requisitos legales • En el primer trimestre del 2024 no se han detectados casos que requieran acciones correctivas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Si, Evidencia: Informe Evaluación carta compromiso: 99 puntos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales: índice de interacción: Facebook 7.97% Instagram 37.05% LinkedIn 6.33% X 3.4% YouTube 1.87% • Portal Web. (37,984 Asistencias vía chat TSS 2023) • Centro de llamadas (83,114 asistencias vía telefónica 2023) • Publicaciones periódicas. • Correo Institucional (15,118 asistencias 2023) <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estas informaciones están disponibles en la página Web. • SUIR • Intranet 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estas informaciones están disponibles en la página Web. • Redes Sociales • Memoria Institucional • Intranet • Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemos mantenido por encima de 95% el índice de transparencia regulado por la DIGEIG y en transparencia gubernamental nos hemos mantenido todo desde su inicio también por encima del 95%. • Acceso a la OAI 24/7 por distintos medios 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p><i>Ave. Tiradentes 44, Plaza Naco Local I-D</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 4:00PM</i> <i>(Todas las oficinas regionales)</i> <i>Punto GOB Megacentro</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM</i> <i>Sábados 9:00AM - 3:00PM</i> <i>Punto GOB Occidental Mall</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM</i> <i>Sábados 9:00AM - 3:00PM</i> <i>Punto GOB Sambil</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM</i> <i>Sábados 9:00AM - 6:00PM</i> <i>Domingos solo estaciones para Servicios en Línea</i> <i>10:00AM - 4:00PM</i> <i>Punto GOB Santiago</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 8:00PM</i> <i>Sábados 9:00AM - 6:00PM</i> <i>Punto GOB Colina Centro</i> <i>Lunes a Viernes 8:00AM - 7:00PM</i> <i>Sábados 9:00AM - 3:00PM</i></p> <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera es aproximadamente de 10 minutos, exceptuando los días picos. <p>Si, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo para prestar el servicio están contemplados en nuestra carta compromiso. <p>N/D Nuestros Servicios son gratuitos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Si, Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • La carta compromiso y Guía del usuario incluyendo los servicios ofrecidos están disponibles en la página Web. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>Un alto grado de implicación</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales. • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. • Informe de credibilidad y transparencia • Matrices expectativas de partes interesadas <p>Si,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el 2023 se recibieron Alrededor de 243 quejas y 4 sugerencias con un tiempo promedio de procesamiento 7 días laborables. • Se aplica el procedimiento SGI-PR-004 Servicio No Conforme y Manejo de Quejas. • PEI 2021-2024 • Mejoras en la página. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha rediseñado procesos. • Se han modificados formularios. • Se han bajado tiempo a la prestación de servicios 	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Si,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto GOB • Ventanilla Única del MICM. • Chat TSS • Oficina Virtual <p>La institución no hace distinción de género, cultura o posición social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta compromiso • PEI-2021-2024 <p>Todos los grupos de interés son encuestados en el año para conocer sus necesidades y expectativas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de servicios, aplicación de lunes a viernes • Encuesta ciudadana – anual • Encuesta a proveedores- anual • Encuesta a receptores de fondos - anual • Encuesta de clima organizacional - anual 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>TSS involucra a sus colaboradores en todas las actualizaciones y/o cambios en sus productos y servicios, además realiza reuniones con los distintos grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas e incorporarlas en sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los colaboradores para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales. <p>Se considera las sugerencias de las partes interesadas externas para la creación y actualización de los procesos institucionales a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con empleadores • Encuesta de Calidad en el Servicio a los Empleadores. • Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia. • Informe de credibilidad y transparencia. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos. <p>Hemos mantenido por encima de 95% el índice de transparencia regulado por la DIGEIG y en transparencia gubernamental nos hemos mantenido todo desde su inicio también por encima del 95%.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia gubernamental DIGEIG. • Encuesta de credibilidad y transparencia aplicada por la institución. • Índice de transparencia gubernamental 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La TSS posee imagen positiva dentro de la sociedad y de sus partes interesadas, como se puede comprobar en los resultados de las encuestas aplicadas de credibilidad y transparencia por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral 2023. • Informe de resultados Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia 2023. <p>TSS tiene un alto involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el levantamiento del FODA. • Participación Campaña de socialización de Planificación Estratégica y Operativa (misión, visión y valores). <p>TSS tiene una alta participación de todas sus partes interesadas en las actividades de mejora de la institución.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en lluvias de ideas. • Levantamiento de nuevos procesos y procesos actuales. • Resultados de indicador capacidades de los colaboradores conforme la Detección de Necesidad de Competencias (DNC) • catálogos de proyectos e iniciativas. <p>Los colaboradores de la institución poseen niveles altos de conciencia, sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de Clima Laboral • Resultados de la votación de Selección Comité de Ética • Campaña de ética de manera continua. • Código de Ética 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>TSS posee distintos medios de retroalimentación a todos sus colaboradores (encuestas, correos, informes)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de puertas abiertas. • Encuesta de clima laboral • Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2023-2024 <p>TSS está fundada sobre un gran compromiso social con todo el país, no solo con la responsabilidad de velar por la estabilidad financiera del SDSS, sino con otras muchas causas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Programa 3R • Resultados de Programa de compromiso Social tales como: Jornada de limpieza de costas, Jornada de reforestación, Recogida de tapitas plásticas y Ayuda a hogares de ancianos • Programa de Pasantía externo e interno. • Manual de compromiso social • Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El compromiso de la organización para el cambio y la innovación es muy alto y este se puede evidenciar en el PEI, POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual PEI 2021-2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecución trimestral POA 2023-2024 • Catálogos de los proyectos e iniciativas • Matriz de proyectos TIC <p>Alto, nuestro sistema nació enfocado a la digitalización total.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital • Resultado de Sistema de Digitalización a todos los documentos que produce la TSS • Certificado NORTIC A4: 2022 • Catálogos de los proyectos e iniciativas • Matriz de proyectos TIC • Intranet • Estadísticas de TRANSDOC <p>Alto, ser una institución innovadora, certificada bajo los estándares de calidad ISO 9001 y aplicando continuamente nuevas mejoras, nos permiten ser ágiles en los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de tablero de indicadores (Dashboard) • Informe de Evaluación Carta Compromiso • Resultados de los Objetivos Calidad • Procedimientos organizacionales. • Mapa de proceso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Rutas de servicios 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Muy elevada, es la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de dar a conocer a nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Anual Plan Estratégico 2021-2024 Informe Cumplimiento de POA Resultados de Objetivos de calidad Resultados de Objetivos Estratégicos Resultados de Ejecución de Presupuesto Institucional Revisión por la Dirección. Reuniones Comité Ejecutivo. <p>TSS posee un sistema certificado de gestión que nos permite tener diseñado procesos acordes a las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Cumplimiento de POA Resultados de Objetivos de Calidad Resultados de Objetivos Estratégicos Procedimientos organizacionales en todos los procesos. Instructivos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones, de cargos, de políticas internas. • Descripciones de Puestos. • Gestión de Acuerdos y Evaluación de Desempeño. • Planes de Desarrollo, retroalimentación y evaluación. <p>Cada colaborador de la TSS conoce sus funciones y es evaluado su desempeño acorde a lo establecido por el MAP</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Acuerdos de Desempeño Monitoreados. • Informe de Cumplimiento del POA • Descripciones de puestos <p>En el conocimiento en la TSS es gestionado en base a distintos mecanismos y permite que el mismo sea provechado de forma eficiente y se mantenga dentro de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Acuerdos de Desempeño Monitoreados. • Resultado de indicador dotar de 87% de las competencias conforme programa de capacitación aprobado 2024. • Matriz de sustituto • Resultado Programa Plan de desarrollo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Existen varias formas de comunicación interna que nos permiten una continua retroalimentación a los colaboradores de todo aquellos que les afecta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 boletines Informativo Comunicaciones 2023 • Correo electrónico • Intranet TSS • Chat interno 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>A todo el personal de la institución se le reconoce su esfuerzo individual y de equipo a través de nuestro programa de reconocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Programa de Reconocimiento. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Estamos enfocados en la calidad de todo nuestro proceso, en la innovación como parte fundamental de la mejora continua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las Auditorias (Interna y Externa) • Evaluación de Eficacia de Acciones Correctivas • Matriz de Proyectos TIC • Catálogo de Proyectos e Iniciativas. • "Procesos de mejora continua, ejemplo implementación como buenas prácticas ISO. • Acciones correctivas y preventivas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Cumplimiento de los Planes de Acción de Mejora • Planes de Acción de Mejora • Política de Calidad 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>TSS posee un ambiente de trabajo acorde a nuestros tiempos y así lo expresan nuestros colaboradores en la encuesta de clima organizacional, donde para el 2023 obtuvimos un 89.3%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición en la encuesta de Clima Laboral • Informe de Análisis de Encuestas de Clima años 2023 <p>TSS a través de distintos medios y acorde a las regulaciones establecidas ha establecido las facilidades necesarias para que nuestros colaboradores puedan conciliar su vida personal con la laboral, programas de salud, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 86.66% de nivel de satisfacción de colaboradores con el Campamento de Verano 2023. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 operativos de Salud a los colaboradores • 3 charlas de Prevención de Salud • Inauguración Sala de Lactancia • Facilidad de permisos, licencias y permisos para estudios. <p>Cada colaborador de la TSS tiene las mismas oportunidades sin discriminación de ningún tipo y se da el mismo trato a todos sin importar la posición que ocupen dentro de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Concursos internos TSS. • Resultados de Concursos Públicos <p>TSS al ser una institución en continuo crecimiento está realizando cambios en su infraestructura que nos permiten tener instalaciones con las mejores condiciones para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de los mantenimientos de Infraestructura • Resultados de implementación de Compras Verdes • Remodelación de las oficinas de servicios. • Mejor distribución de áreas en la oficina principal. • Apertura de nuevo local para alojar varios departamentos de la institución. • Apertura oficina regional San Francisco 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo de las competencias es continuo tanto en los profesionales de carrera de la institución como en los demás y se tienen diferentes medios para ello.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de indicador dotar de 87% de las competencias conforme programa de capacitación aprobado 2024. (Programa de capacitación) • Promociones grupos ocupacionales I y II • Cantidad de Concursos Públicos realizados. 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Los colaboradores de la TSS están empoderados y motivados, lo cual lo podemos evidenciar en las encuestas de clima organizacional, las auditorias de calidad realizadas y encada actividad desarrolla por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel logrado un 89.8% año 2023 en la encuesta de clima Laboral. • Resultados de Acuerdos de Desempeño • Informe de auditoría interna SGC • Informe de auditoría Externa SGC 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta de Motivación al personal <p>Cada colaborador de la TSS tiene acceso a la información y al desarrollo profesional con los mayores estándares de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de indicador dotar de 87% de las competencias conforme programa de capacitación aprobado 2024. (Programa de capacitación) • Detección Necesidades de la Capacitación. • Programa Planes de Desarrollo. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>TSS mide a través de indicadores la lealtad, motivación y retención de sus colaboradores, además de que da seguimiento de sus quejas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de reporte novedades del personal. • índice de Rotación de Personal 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de novedades del personal sobre enfermedad y absentismo. • Índice de satisfacción del personal. • Planes de trabajo <p>Todos los departamentos y áreas se involucran 100% en la mejora de sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultado de Planes de Mejora de clima, motivación, de desempeño. • Matriz de Proyectos TIC • Catálogo de Proyectos e Iniciativas • Estadísticas de Buenas Prácticas/Bench realizadas • Minutas de reuniones • Correo electrónico <p>La TSS canaliza a través de la comisión de ética los dilemas éticos, presentándose para el 2021 solo un reporte que fue tratado a través de esta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte a la DIGEIG de la CEP <p>Apoyo del personal de un 95% cuando surge la necesidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2023 • Manual de Compromiso Social 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Conforme a los resultados de las quejas menos del 1% de las quejas son referentes a la conducta y el trato personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de quejas y sugerencias • Informe de retroalimentación de las partes interesadas. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>A través de la evaluación de desempeño la dirección de RRHH extrae los indicadores relacionados con la productividad y rendimiento individual de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Evaluaciones de desempeño • Promedio del desempeño colaboradores TSS por Grupo Ocupacional <p>Más del 95% del personal usa las TICs en nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital • Estadísticas de TRANSDOC. • INTRANET TSS <p>TSS posee diferentes indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades de los colaboradores.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de indicador dotar de 87% de las competencias conforme programa de capacitación aprobado 2024. (Programa de capacitación) • Evaluación de la capacitación al colaborador • Evaluación proceso de inducción • Evaluación plan de desarrollo • Informe trimestral financiero. <p>Acorde a nuestros procedimientos la TSS realiza reconocimientos mensualmente a nuestros colaboradores y los equipos de trabajo son felicitados por las distintas áreas cuando ellos consideren necesario.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Programa de Reconocimiento 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>TSS tiene un alto impacto en la calidad de vida de la población debido a que es el órgano recaudador de la TSS y junto a esta responsabilidad también ha implementado varios programas para impactar de forma positiva al ciudadano en general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Resultados del programa 3R (Reducir, Reusar y reciclar)• Capacitación a los empleadores en materia de seguridad social• Ruta Mypime• Participación Feria Libro• Manual de Compromiso Social• Programa de compromiso Social tales como: Jornada de limpieza de costas y Jornada de Reforestación. <p>La TSS posee una sólida reputación como una institución preocupada por el medio ambiente y la sostenibilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento 100% de la distribución de fondos del SDSS, lo cual implica que la ciudadanía tenga disponibilidad oportuna en los servicios del SDSS.• No uso de vasos desechables	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Compras de acuerdo lineamiento de la DGCP • Compras del 20% a las Pymes. • Campaña de cultura 3Rs, como parte de un compromiso ambiental <p>La TSS realiza actividades dirigidas a personas con necesidades especiales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donación a “Residencia Bethania” • Pasantías de 6 estudiantes de terminos • Campaña VacunateRD • Campaña temporada ciclónica <p>La TSS tiene un impacto positivo en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través del trabajo de la TSS se contribuye con la estabilidad económica del país. • Charla a estudiantes universitarios • Charlas a empresa publicas • Charlas a empresas privadas <p>TSS tiene un alto 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética TSS 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de credibilidad y transparencia • PEI 2021-2024 <p>A través de las distintas campañas que se realizan en la institución tratamos de impactar de manera positiva en toda la sostenibilidad medioambiental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas medioambientales: uso del agua, por los valores y buenas prácticas, de cultura 3Rs, como parte de un compromiso ambiental: <ul style="list-style-type: none"> -Reducción del uso de papel y ahorro de un 25% en la compra de este en comparación con años anteriores. -Reducción del uso de plástico, implementando el uso de artículos reutilizables, tales como tazas, botellas de aluminio. -Logramos para el 2023 clasificar un total de 1,192.70 kilos de papel, cartón y plástico. • Programa de compromiso Social tales como: Jornada de limpieza de costas y Jornadas de Reforestación <p>Acorde a la encuesta de credibilidad y transparencia realizado para el 2023 la TSS se mantiene con una excelente opinión del público en general. Esta encuesta obtuvo una puntuación de un 95%, esto evidencia un crecimiento anual en la satisfacción de nuestras partes interesadas con respecto a la labor desempeñada por nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de credibilidad y transparencia, página web. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>TSS realiza campañas para un buen manejo de los recursos como el agua, la electricidad, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reducción del uso de papel y ahorro de un 25% en la compra de este en comparación con años anteriores. Reducción del uso de plástico, implementando el uso de artículos reutilizables, tales como tazas, botellas de aluminio. Logramos para el 2023 clasificar un total de 1,192.70 kilos de papel, cartón y plástico Resultado Proyecto 3R y campaña de este. Instalación de trituradoras (no quemamos papel) Reutilización de papeles. Campaña de reforestación Entrega de Kit3R Concurso centrado en decorar con motivo de la época navideña utilizando materiales reciclados 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Durante el año se mantienen múltiples contactos con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza capacitaciones a grupos de interés para el buen manejo del SDSS. • Participación Ruta Mipyme <p>TSS ha tenido una cobertura positiva de los medios de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Estadístico del Régimen Contributivo del SDSS • Informe estadístico sobre la cobertura de salud del SDSS • Informe Financiero SDSS • Historial Panorama laboral del SDSS / Estadísticas de recaudo de la TSS • Historial Boletín Estadístico de Recaudo 2014 – 2023 • Tableros interactivos en el portal web donde se alojan: 1. Las estadísticas laborales del SDSS. 2. Estadísticas laborales de extranjeros. 3. Ingresos recaudados por la TSS. 3. Estadísticas de la cobertura de salud. <p>TSS realiza sus contrataciones sin ningún tipo de discriminación, es parte de nuestra cultura organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 06 pasantes en el 2023 • 24 concursos externos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Los colaboradores de la TSS cuentan con el apoyo de la organización para su participación en proyectos de bien social y ha creado un proyecto de capacitaciones al empleador donde nuestros colaboradores aportan voluntariamente su tiempo para llevar a cabo dichas capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones a los empleadores y estudiantes. • Donación de parte de los colaboradores a la “Residencia Bethania” <p>La TSS ha participado activamente en eventos interinstitucionales, fomentando la colaboración y el intercambio de conocimientos con otras entidades del sector. Adicional fruto del programa de capacitaciones a los empleadores existe un intercambio productivo de conocimientos e información con todas nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones sobre el SDSS y el manejo del SUIR a los grupos de interés. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal de la policía Nacional en uso del SUIR. Ver en el portal de noticias. • Participación del tesorero de la Seguridad Social, Henry Sahdalá, se reunió con consultores de políticas públicas del Centro de Desarrollo Económico de la Universidad de Chicago. Ver en el portal de noticias. • Participación de la TSS en el panel sobre la Ética e Integridad desde el SDSS. Redes. • Participación de la TSS en la presentación del modelo de integridad institucionales, a cargo de la DIGEIG. Redes. • Participación del Tesorero en el Buró de la Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC). Ver en Portal TSS en Noticias. • Participación del Tesorero en el evento de la Asociación de Comerciantes e Industriales, ACIS, en la ciudad de Santiago. Ver en Portal TSS en Noticias. • Charla a estudiantes de UTESA, Puerto Plata. Donde se manejaron temas sobre la obligatoriedad, aportes y beneficios de la Ley 87-01 para asalariados. • Charla a CONFENAGRO en sobre el manejo de SUIR. • Charlas impartidas tanto en Elías Piña como en Dajabón durante la participación en la ruta MIPYMES, su responsabilidad según la Ley 87-01, en el Artículo 203. • Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH • Benchmarking sobre Felicidad Laboral con MERCASID dominicana. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking sobre retos y desafíos para el bienestar y/o felicidad laboral personal, con BEPENSA Dominicana. • Evento para la Conformación del Comité de Estandarización de Tecnologías de la Información y Comunicación (COETIC). • Taller "Innovación y Creatividad Organizacional". • Taller de Design Thinking • "Hablemos de Centros de Datos • "Gestión del Cambio para la Innovación y Transformación Digital. • Webinar sobre iTICge 2023 • Taller COBIT • Innovation Experience 2023 • Congreso Transformación Resiliente en un Mundo Digital. <p>TSS acorde a lo establecido por las regulaciones nacionales posee programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados y estarán siendo reforzado con un departamento en RRHH que se encargara de llevar todo el sistema acorde a las normas nacionales e internacionales en la materia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Resultados SISTAP • 88 colaboradores en Jornada Cardiovascular • 22 colaboradores charla de Cancer de Mama • 20 colaboradores Lactancia Materna 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal sobre programa de salud y bienestar, ejemplos operativo médico. • “Políticas de Higiene y Seguridad en el trabajo”, ubicado en el Manual de Políticas Internas de RRHH. • Programa de Bienestar, Seguridad y Salud de los Colaboradores TSS. • 59 colaboradores Jornada de vacunación contra la influenza para los colaboradores de la TSS. • 90 colaboradores en Charla de Manejo de Estrés <p>A través de los siguientes resultados la TSS evidencia el impacto de actividades de Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencia: A continuación, se presentan los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesaje TSS 2023 <table border="1" data-bbox="745 974 1339 1052"> <thead> <tr> <th>Papel</th> <th>Cartón</th> <th>Plástico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>551.3 kg</td> <td>804 kg</td> <td>143.7 kg</td> </tr> </tbody> </table> <p>Esta recolección se traduce en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contribuyen a salvar 23 árboles maduros, los cuales darían oxígeno a 87 personas, la cual capturarían 276 kg de bióxido de carbono. -Contribuyen a ahorrar 3 metros cúbicos en el relleno sanitario. -Ahorrarían 997 kgs. de petróleo. 	Papel	Cartón	Plástico	551.3 kg	804 kg	143.7 kg	
Papel	Cartón	Plástico						
551.3 kg	804 kg	143.7 kg						

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p>-Ahorrarían 2,033 kgs de emisión de bióxido de carbono. -Ahorrarían 37,157.3 litros de agua. -Ahorrarían 9,487 Kw/Hr de energía.</p> <table border="1" data-bbox="743 370 1354 846"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="743 370 1354 410">Residuos Peligrosos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 410 1089 846"> 2 Bombillos 120 Watss 13 Baterías AA 2 Baterías AAA 44 Lámparas emergencias 7 Lámparas completas de 4 tubos 4 Contadores de electricidad 11 Tubos de 40 Watts 2 Tubos de 36 Watts </td> <td data-bbox="1089 410 1354 846" style="text-align: center; vertical-align: middle;">64.14 kg</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para los materiales peligrosos, se estuvieron gestionando de manera correcta los siguientes residuos:</p> <table border="1" data-bbox="743 995 1354 1146"> <thead> <tr> <th data-bbox="743 995 846 1105">Tubo s led 40W</th> <th data-bbox="846 995 949 1105">Tubo s Led 18W</th> <th data-bbox="949 995 1052 1105">Tubo s led 45W</th> <th data-bbox="1052 995 1155 1105">Bom billos</th> <th data-bbox="1155 995 1257 1105">Pilas 5W</th> <th data-bbox="1257 995 1354 1105">Pilas 1.5W</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 1105 846 1146">12</td> <td data-bbox="846 1105 949 1146">9</td> <td data-bbox="949 1105 1052 1146">4</td> <td data-bbox="1052 1105 1155 1146">2</td> <td data-bbox="1155 1105 1257 1146">4</td> <td data-bbox="1257 1105 1354 1146">4</td> </tr> </tbody> </table>	Residuos Peligrosos		2 Bombillos 120 Watss 13 Baterías AA 2 Baterías AAA 44 Lámparas emergencias 7 Lámparas completas de 4 tubos 4 Contadores de electricidad 11 Tubos de 40 Watts 2 Tubos de 36 Watts	64.14 kg	Tubo s led 40W	Tubo s Led 18W	Tubo s led 45W	Bom billos	Pilas 5W	Pilas 1.5W	12	9	4	2	4	4	
Residuos Peligrosos																		
2 Bombillos 120 Watss 13 Baterías AA 2 Baterías AAA 44 Lámparas emergencias 7 Lámparas completas de 4 tubos 4 Contadores de electricidad 11 Tubos de 40 Watts 2 Tubos de 36 Watts	64.14 kg																	
Tubo s led 40W	Tubo s Led 18W	Tubo s led 45W	Bom billos	Pilas 5W	Pilas 1.5W													
12	9	4	2	4	4													

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Nuestro indicador de satisfacción en los servicios brindados para el 2023 fue de 96% y en el Indicador de percepción de credibilidad y transparencia 95%</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tablero de Indicadores (Dashboard)• Informe de Credibilidad y transparencia 2023. <p>Nuestro indicador de satisfacción en los servicios brindados para el 2023 fue de 96% y en el Indicador de percepción de credibilidad y transparencia 95%</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tablero de Indicadores (Dashboard)• Informe de credibilidad y transparencia 2023. <p>Al realizar una evaluación en termino de los productos y resultados obtenidos a través de los benchmarking, evidenciamos la implementación de varias mejoras, entre ellas la creación del departamento de inteligencia recaudatoria.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking con el IAD sobre el manejo de las quejas y sugerencias. • Benchmarking con la Agencia Brasileña de Cooperación con el INSS y la Secretaría de Previdencia de Brasil. • Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH • Benchmarking con MAPRE sobre el SGC, planificación estratégica) • Benchmarking con SENASA sobre el Centro de Llamadas. • Benchmarking con la secretaria de Previdencia y el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil. • Programa de Pasantía para universitarios. • Benchlearning SENASA sobre premio iberoamericano y sistema de gestión de calidad. • Benchmarking SIUBEN sobre sistema de gestión integrado. • Benchmarking sobre Felicidad Laboral con la empresa MERCASID Dominicana. <p>Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos, convenios y acuerdos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Los resultados obtenidos en las evaluaciones externas y auditorías de desempeño indican el adecuado cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas que aplican para nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría de la Cámara de Cuentas. • Informe de auditoría de la Contraloría CNSS • Informe de auditoría Externa Contabilidad SDSS 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>A través de las innovaciones realizadas la TSS ha logrado ser parte de la ventanilla única, agregar informaciones de gran uso para toda la población a través de los datos abiertos y llegar a una población mayor vía los puntos GOB.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla única. • Datos abiertos • Punto GOB. • Oficina Virtual TSS 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>En las memorias presidenciales para el 2023 se pueden ver los resultados de la implantación de las reformas en el sector público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria presidencial 2023 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Para el 2023 se gestionó de forma eficiente y eficaz los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Lo cual se puede evidenciar en la memoria de gestión anual de cada dirección y en la revisión por la dirección del 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Presidencial 2023. • Revisión por la dirección 2023. • 97% de Ejecución Presupuestaria Anual de Metas <p>Para el 2023 la TSS ha realizado importantes mejoras en la mayoría de sus procesos y ha recibido galardones de reconocimiento internacional por sus innovaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de mérito con mención especial por el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR Plus) por la AISS • Medalla de Oro en Premio Iberoamericano de la Calidad 2022, en el primer año de postulación de la Tesorería de la Seguridad Social Certificado de mérito por la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad de seguridad social certificado bajo estándar internacional de la norma ISO 9001 por la AISS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de mérito por la gestión de transparencia y accesibilidad de la información pública por la implementación de herramientas de Business Intelligence (BI) para el análisis y visualización de datos abiertos por la AISS • Informe carta compromiso al ciudadano <p>TSS ha realizado Benchmarking con diferentes entidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking con MAPRE sobre el SGC, planificación estratégica) • Benchmarking con SENASA sobre el Centro de Llamadas. • Benchmarking con IAD sobre manejo de quejas y sugerencias. • Benchmarking con la secretaria de Previdencia y el Instituto Nacional de Seguridad Social de Brasil. • Benchmarking con Grupo Universal y APAP para conocer buenas prácticas en RRHH. • Programa de Pasantía para universitarios. • Benchlearning SENASA sobre premio iberoamericano y sistema de gestión de calidad. • Benchmarking SIUBEN sobre sistema de gestión integrado. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking sobre Felicidad Laboral con la empresa MERCASID Dominicana <p>Cumplimiento 100% de los contratos y acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos y acuerdos firmados con diferentes instituciones. <p>El uso de la TIC significa no solo un ahorro de bolsillo al ciudadano, sino que permite a otras instituciones poder usar la información en nuestras bases de datos para la toma de decisiones que benefician a toda la población Dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital • SUIR • Acuerdos de Interoperabilidad • Acuerdo cooperación entre DGII • Acuerdo cooperación entre el INFOTEP. • Acuerdo con el MT • Acuerdo ONE • Acuerdo MAPRE <p>TSS ha obtenido buenos resultados de las evaluaciones realizadas por NOBACI, además de informes favorables en las auditorías internas bajo ISO 9001:2015</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría Interna bajo la ISO 9001:2015. • 100% implementación de las NOBACI <p>La TSS obtuvo el máximo galardón a la excelencia concedido por el Gobierno a través del MAP, además de medallas de oro por 3 años consecutivos. Nuestro sistema este certificado bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio a la Excelencia año 2011 • Medallas de oro 2008, 2009 y 2010. • Certificación ISO 9001:2008 • Certificación ISO 9001:2015 • Premio Iberoamericano a la Calidad 2022 • Certificado de mérito con mención especial por el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR Plus) por la AISS • Medalla de Oro en Premio Iberoamericano de la Calidad 2022, en el primer año de postulación de la Tesorería de la Seguridad Social Certificado de mérito por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad de seguridad social certificado bajo estándar internacional de la norma ISO 9001 por la AISS • Certificado de mérito por la gestión de transparencia y accesibilidad de la información pública por la implementación de herramientas de Business Intelligence (BI) para el análisis y visualización de datos abiertos por la AISS. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Cumplimiento de estados financieros, flujo de efectivo, ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% de Ejecución Presupuestaria Anual de Metas <p>En los informes físicos financieros se pueden ver los resultados relacionados al costo-efectividad de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe físico financiero. 	

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