



Tesorería de la Seguridad Social

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

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

**Santo Domingo, República Dominicana
17 de Junio, 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia

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

Compromiso Social

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

Servicio

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

Innovación

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

Calidad

- Cumplimos fielmente las normativas y los controles internos de forma oportuna.
- Damos lo mejor de nosotros para trabajar con excelencia y compromiso.
- Buscamos activamente el mejoramiento continuo de nuestros procesos y operaciones.

1.1.4 FILOSOFÍA

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

1.1.5 PROPUESTA DE VALOR EXTERNA

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

1.1.6 PROPUESTA DE VALOR INTERNA

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

1.1.7 BASE LEGAL

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

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

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

Primer Eje

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

Segundo Eje

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

Tercer Eje

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

Cuarto Eje

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

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

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

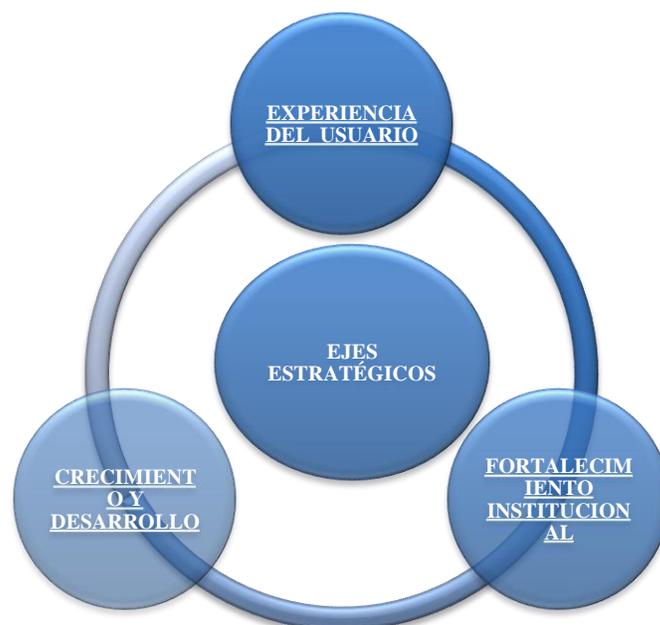
De manera particular, se destacan los elementos asociados al Objetivo 2.2: Salud y seguridad social integral.

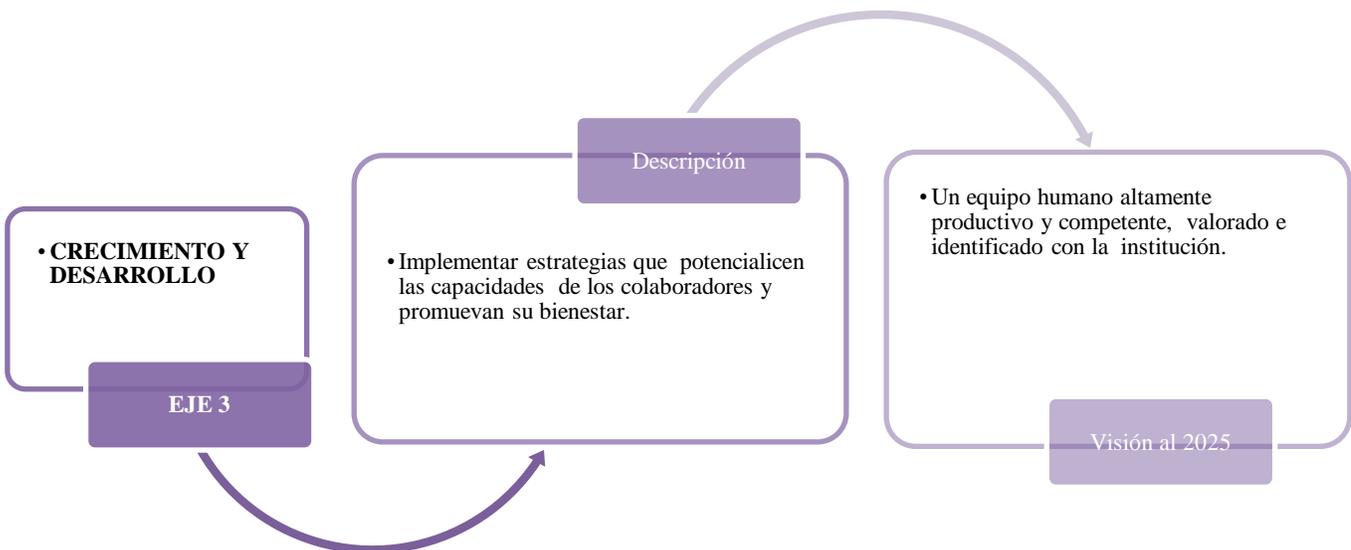
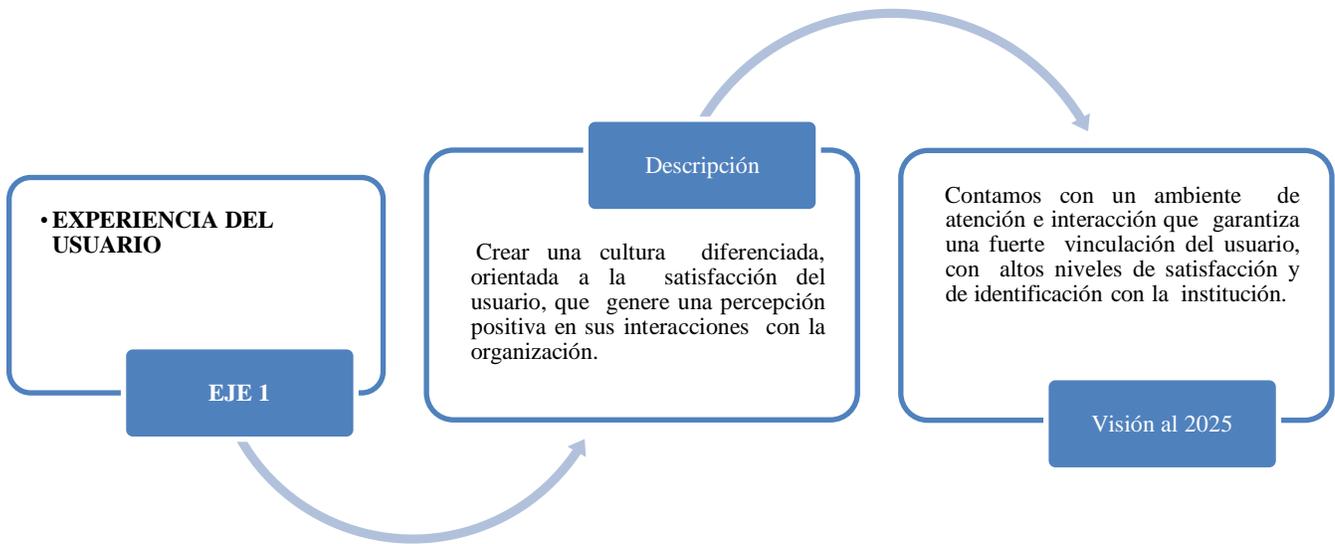
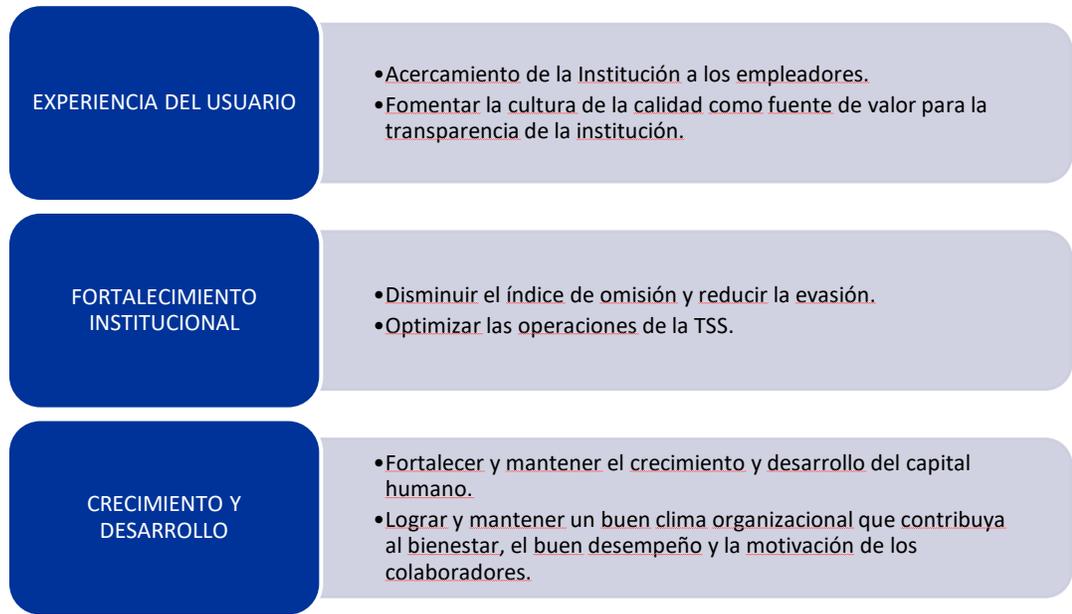
En este tenor, se identifican los ejes estratégicos, esos grandes temas estratégicos, hacia donde la TSS focalizará sus acciones en el ámbito del plan y para el período establecido. Cada uno de estos ejes deriva en lineamientos estratégicos, los cuales han de materializarse mediante el trabajo sobre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

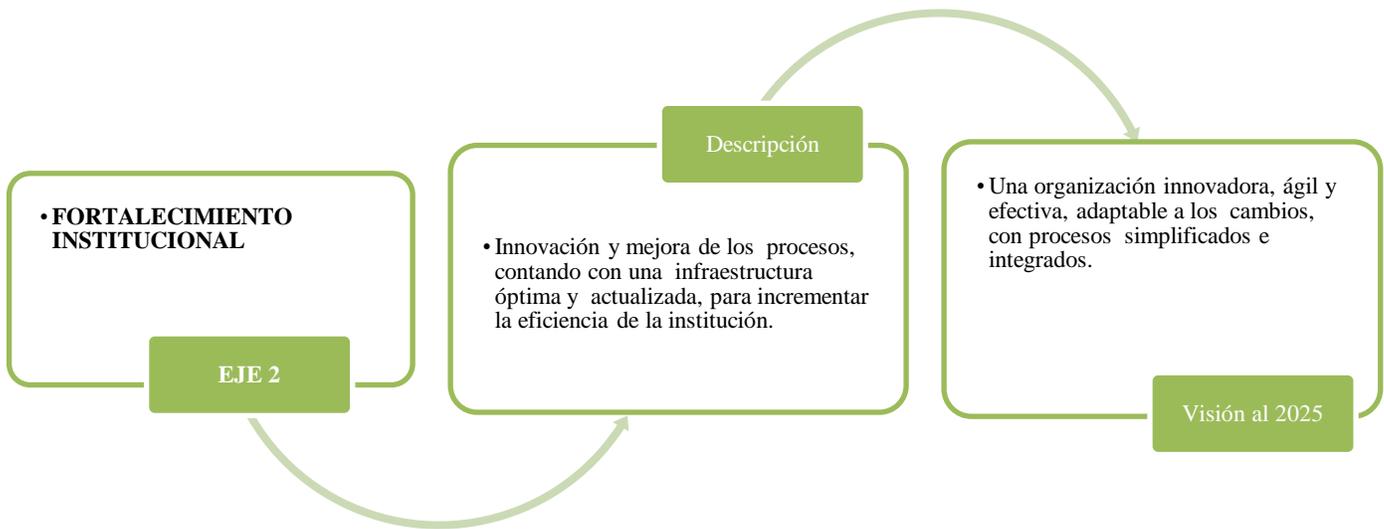
Para cada eje se ha identificado y documentado su alineamiento con la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo (END) así como con el PEI del SDSS.

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

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







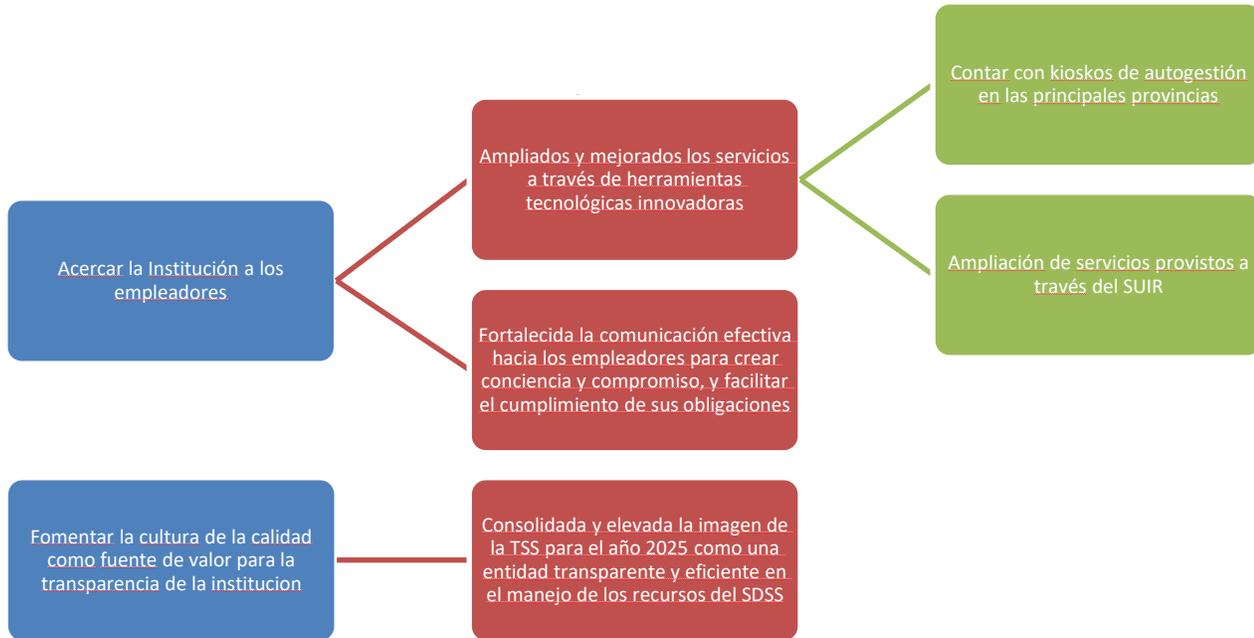
ALINEAMIENTO DEL PLAN

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

EJE 1: EXPERIENCIA DEL USUARIO

Objetivos Estratégicos

Resultados Estratégicos



EJE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos

Resultados Estratégicos



EJE 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Objetivos Estratégicos

Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano

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

Resultados Estratégicos

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

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

Contar con facilidades y ambiente de trabajo confortables y accesibles

Eje I: EXPERIENCIA DEL USUARIO

No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		I.1 Acercar la institución hacia los empleadores								
I.1.1	Garantizado el acceso y disponibilidad de la información hacia los empleadores mediante la ampliación y mejora de los servicios a través de herramientas tecnológicas innovadoras	Porcentaje de servicios automatizados	100%	Informes del SUIR, Publicaciones en la página	-	25%	50%	100%	Dirección de Servicios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
		Índice de Satisfacción del Usuario	97%	94%	94.5%	95%	96%	97%	Dirección de Servicios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/ Direcciones PYD
		Cobertura de Presencia (% de Provincias)	93.7%	Quioscos implementados	10%	37.5%	75%	93.7%	Dirección de Servicios	Dirección Administrativa
I.1.2	Incrementada la conciencia y compromiso de los empleadores respecto al cumplimiento de sus obligaciones con la seguridad social de sus trabajadores	Porcentaje de empleadores capacitados	8% H/H	Capacitaciones realizadas a Empleadores públicos y gubernamentales	5%	6%	7%	8%	Dirección de Servicios	Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Comunicaciones, oficinas regionales
I.1.3	Simplificados y agilizados los procesos a los empleadores con la integración de los procesos entre las distintas áreas operativas en un 100% se vean reflejados en el mapa de procesos y ver el inicio y final de cada proceso para obtener servicios ágiles y menor cantidad de desperdicios en los servicios	Porcentaje de Procesos integrados	100%	Documentos de trabajo de las áreas, mapa de procesos, correos	15%	45%	80%	100%	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Servicios
		Índice de Riesgo Consolidado	17%	Matriz Riesgo	25%	22%	19%	17%	Dirección de Planificación y Desarrollo	-
Objetivo Estratégico		I.2 Fomentar la cultura de calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución								
I.2.1	Elevada la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente en el manejo de los recursos del SDSS	Valoración integral de la TSS en transparencia y eficiencia	98%	Reporte Indicadores de Transparencia Gubernamental	95%	96%	97%	98%	Dirección de Planificación Y Desarrollo	Comité Ejecutivo, Departamento de Comunicaciones, Departamento de Acceso a la Información
		Índice Reputacional	92%	Encuesta	80%	82%	88%	92%	Dirección de Planificación Y Desarrollo	Departamento de Comunicaciones

No.	Resultados Estratégicos	Eje 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL							Responsables	Involucrados
		Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma					
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		2.1 Disminuir el índice de omisión y reducir la evasión								
2.1.1	Disminuido los índices de evasión y omisión para el fortalecimiento del SDSS tomando acción apalancándonos sobre las alianzas estratégicas interinstitucionales, así como para el fortalecimiento de las estadísticas internas	Índice de la Evasión / Omisión	32%	Reportes	N/D	40%	35%	32%	Dirección de Fiscalización Externa	Organismo Recaudadores
		Porcentaje de auditorías realizadas a empleadores y unidades receptoras de fondos	6.21%	Auditorias	4.48%	5.07%	5.47%	6.21%	Dirección de Fiscalización Externa	-
2.1.2	Mayor efectividad en la ejecución del procedimiento de cobros y aplicación de multas para someter infractores	% NP Pagadas de Forma Oportuna	85%	Reportes	75%	80%	82.5%	85%	Dirección Jurídica	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Dirección de Planificación y Desarrollo
		Índice de Morosidad	15%	Reportes	24%	21%	18%	15%	Dirección Jurídica	
Objetivo Estratégico		2.2 Optimizar las operaciones de la TSS								
2.2.1	Fortalecido el acceso a las informaciones del SDSS para mejorar el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencia	Cantidad de informes publicados	4	Informes publicados en página WEB	4	4	4	4	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Dirección de Recursos Humanos
		Porcentaje de informes publicados	100%	Informes publicados	100%	100%	100%	100%	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	-

2.2.2	Eficientizada la gestión mediante la automatización de las operaciones financieras	Porcentaje de operaciones financieras Automatizadas	90%	Procesos automatizados	N/D	25%	50%	90%	Dirección Financiera	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
		% Presupuesto de la TSS Destinado a Inversiones	15%	Partida de presupuesto destinado inversiones	5%	12%	15%	15%	Dirección Financiera	Dirección de PYD
2.2.3	Gestión administrativa acorde a las necesidades de la institución	Porcentaje de avance implementación de software	100%	Procesos automatizados	10%	50%	75%	100%	Dirección Administrativa	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Eje 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO										
No.	Resultados Estratégicos	Indicadores	Meta	Medios de Verificación	Cronograma				Responsable	Involucrados
					2021	2022	2023	2024		
Objetivo Estratégico		3.1 Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano								
3.1.1	Elevadas las competencias del Personal mediante alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de Entrenamiento para la acción social y capacitación	Alianzas realizadas (con instituciones reconocidas de educación superior)	6	Firma acuerdos	1	1	2	2	Dirección de Recursos Humanos	Directores
Objetivo Estratégico		3.2 Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores								
3.2.1	Fortalecida y consolidada la marca TSS a lo interno mediante un sistema de comunicación interna integral para disponer de informaciones oportunas hacia los colaboradores	Índice de Clima Organizacional	89%	Encuesta	85%	86.5%	88%	89%	Dirección de Recursos Humanos	-
		Sistema de comunicación interna integral desarrollado e implementado	100%	Manual implementado	25%	50%	75%	100%	Departamento de Comunicaciones	Dirección de Recursos Humanos

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Tesorería de la Seguridad Social evidencia múltiples fortalezas en el autodiagnóstico CAF, destacando el liderazgo en la administración de forma transparente, eficiente y ágil del recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Este liderazgo ha marcado una senda de cumplimiento al logro de la visión y la misión institucional, así como de las normas vigentes, impactando positivamente la población dominicana en general y aporta con el crecimiento sostenido de la economía dominicana.

Es importante resaltar el plan estratégico desarrollado por la institución, el cual establece metas claras, objetivos planteados sobre un análisis detallado de nuestro entorno externo e interno, con una visión a corto, mediano y largo plazo, con enfoques a la continuidad en cualquier escenario, cumplimiento del orden jurídico y seguridad de la información de la cual somos garantes.

Como institución, encargada de la administración del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), se distingue por una cultura arraigada en la innovación que se evidencia a través de una plataforma tecnológica de última generación de la mano de procesos en continua mejora apegados a distintas normas internacionales.

Disponemos de un sistema de gestión integrado que cuenta con cuadro de indicadores, matriz de indicadores estratégicos, seguimiento trimestral del plan operativo y seguimiento a las variables clave para lograr los resultados deseados. Además, disponemos diferentes mecanismos para recoger y analizar las expectativas y requerimientos de los clientes/ciudadanos, así como sus quejas, reclamos y sugerencias.

Además del liderazgo, el SUIR y nuestro planes e indicadores, nuestra mayor fortaleza es nuestro capital humano. Profesionales seleccionados de la sociedad dominicana con los mayores estándares, transparentes, competentes y con valores éticos en cada paso dado tanto dentro como fuera de la institución, los cuales son reconocidos constantemente por los lineamientos que establece nuestro programa de reconocimiento.

La institución goza con un alto grado de reconocimiento a nivel nacional, y una excelente reputación de desempeño, evidenciada a través de un historial de certificaciones, reconocimientos y premiaciones. Entre ellos se destaca la Medalla Oro en el Premio Iberoamericano para la Calidad 2022, Premio en Buenas Practicas certificado de mérito con mención especial por el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR Plus, 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 2023 y 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,

Premio Nacional de Calidad en el 2011, así como altas calificaciones por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental recibiendo reconocimiento en el Ranking de transparencia.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Todas nuestras áreas están enfocadas en una mejora continua, dando prioridad en 2024 al fortalecimiento del liderazgo para gestionar la organización con el mejor rendimiento y establecer relaciones eficaces con todos los grupos de interés de la institución.

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

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

En el ejercicio de priorización de las áreas de mejoras, se han establecido tentativamente las siguientes:

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

Con relación a este criterio, no se identificaron áreas de mejoras evidentes. Sin embargo, nos comprometemos a fortalecer el liderazgo enfocándonos en motivar, fomentar y potencializar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Con relación a este criterio, no se identificaron áreas de mejoras evidentes. Sin embargo, fortaleceremos los temas de innovación en la institución, impulsando la adopción de nuevas tecnologías y prácticas que continúen mejorando nuestros procesos y servicios. Priorizaremos la investigación y el desarrollo de soluciones innovadoras, fomentando un entorno que promueva la creatividad y la colaboración entre nuestros empleados, manteniéndonos a la vanguardia.

2.1.3 PERSONAS

Con relación a este criterio, no se identificaron áreas de mejoras evidentes. Sin embargo, reforzaremos el plan de desarrollo de recursos humanos, así como promoveremos la igualdad e integración en todos los niveles con el fortalecimiento del Programa de Bienestar Laboral.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Con relación a este criterio, no se identificaron áreas de mejoras evidentes. Sin embargo, la institución continuará estableciendo alianzas estratégicas para seguir fortaleciendo la misión y visión de la institución.

2.1.5 PROCESOS

Con relación a este criterio, no se identificaron áreas de mejoras evidentes. Sin embargo, buscamos nuevas formas de innovar para ofrecer productos y prestar servicios orientada a nuestras partes interesadas.

Bajo el eje de fortalecimiento institucional establecido en el plan estratégico estaremos trabajando en lo siguiente:

1. Herramienta para la Gestión de Auditoría
2. Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza (TURBOCOBRO)
3. Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social
4. Emisión de cheques automatizados (Devolución de Pagos en Exceso y Capitas Adicionales No Dispersados)
5. Automatización de la Gestión Financiera (Recaudación-concentración y Dispersión de Fondos)
6. Automatización de la Gestión Financiera Departamento de Contabilidad Administrativa
7. Automatización de la Gestión Financiera Reportera módulo de conciliaciones (CFM)
8. Reportería Financiera automatizada (Informe financiero al SDSS y Gobierno Central)
9. App de Empleador creada
10. Software de Digitalización Implementado

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

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

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

Alcanzar la excelencia es un proceso que toma tiempo y requiere la aplicación de modelos de calidad basados en procesos sistemáticos. La autoevaluación CAF nos permitió evidenciar

nuestra cultura de calidad y mejora continua, promoviendo cambios significativos y revelando tanto aspectos muy positivos como otros que requieren ser reforzados.

La autoevaluación CAF para la TSS ha sido fundamental para la implantación de nuestro Sistema de Gestión Integrado. Cada año, esta evaluación nos brinda la oportunidad de identificar debilidades que deben ser corregidas, lo que facilita una mejora continua. Además, sirve como insumo para la planificación estratégica y la satisfacción de nuestras partes interesadas. A través del autodiagnóstico, aprendemos año tras año a gestionar de manera más eficiente todos los procesos de la institución.

En resumen, nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua, apoyado por herramientas como la autoevaluación CAF, nos permite no solo subsanar debilidades, sino también fortalecer nuestras capacidades. Este enfoque integral asegura que avanzamos de manera constante hacia la excelencia, respondiendo de manera efectiva a las necesidades de nuestras partes interesadas y optimizando cada aspecto de nuestra gestión institucional.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

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

5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.