

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
PLAN DE ASISTENCIA SOCIAL DE LA PRESIDENCIA**

FECHA:

JULIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Con la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, fue revisado y actualizado el Marco Filosófico Institucional. En la metodología de trabajo participaron y se involucraron los grupos de interés correspondientes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- Plan Estratégico Institucional 2021-2024- Listado de asistencia y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI)	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	En el Plan Estratégico Institucional se tiene establecido un marco de valores bien definido, orientado al logro de los objetivos y estrategias institucionales, alineado con la misión y visión de la institución y basados en la transparencia y calidad del servicio público. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- Plan Estratégico Institucional 2021-2024- Listado de asistencia y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI)	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra Misión, Visión y Valores están alineados a las estrategias nacionales, adaptándonos activamente a la era digital, las reformas del sector público y la agenda nacional, así como al Plan Nacional Plurianual del Sector Público y demás actores involucrados en la elaboración de estos, asegurando así un impacto positivo y sostenible en nuestra sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) - Listado de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
<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>El Plan de Asistencia Social con el apoyo del Departamento de Planificación y Desarrollo, el Departamento de Recursos Humanos y de la mano con el Departamento de Comunicaciones ha socializado la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con los empleados y otras partes interesadas tanto en nuestro portal web, como en nuestras redes sociales y en los murales institucionales, así como en las inducciones al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web - Redes sociales - Murales institucionales - Jornadas de inducción personal nuevo ingreso 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de participación en los talleres de inducción al personal. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (2021- 2024) establece la revisión y actualización periódica de la misión, visión y valores, para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, garantizando el correcto funcionamiento de la institución, mediante la identificación, revisión y seguimiento periódico de las estrategias y operaciones, de conformidad con el procedimiento de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de participación y socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 2024 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En cumplimiento con los lineamientos de la DIGEIG, hemos conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, que se encarga de velar y promover la cultura basada en integridad y ética en nuestra institución. Además, tenemos un Código de Ética Institucional, donde se establecen los lineamientos éticos y la conducta esperada por los colaboradores de la institución. El Código se complementa con la Política de Consecuencia por Inobservancia al Cumplimiento de las Regulaciones Institucionales.</p> <p>En el PASP existe la segregación de funciones. Contamos con un Buzón de Quejas y Sugerencias. Tenemos un sistema de vigilancia y monitoreo en todas nuestras instalaciones. Nuestros vehículos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>cuentan con un sistema de GPS para el seguimiento oportuno de los mismos. Además, se implementa la debida diligencia en los procesos de compras para la evaluación de los proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo - Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas - Políticas y Procedimiento de Consecuencias por Inobservancia al Cumplimiento de las Regulaciones Institucionales - Buzón de Quejas y Sugerencias - Sistema de Vigilancia en las instalaciones del PASP - Código de Ética 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el PASP se fomenta el trabajo en equipo, se crean oportunidades para que los empleados trabajen juntos en proyectos colaborativos. El trabajo en equipo no solo fortalece las relaciones interpersonales, sino que también promueve la confianza y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo.</p> <p>Además, nos aseguramos de que exista una comunicación abierta, es importante que todos los empleados se sientan escuchados y que puedan expresar sus opiniones y preocupaciones.</p>	

	<p>En adición a esto, se comunican y refuerzan nuestros valores éticos constantemente, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inducción al personal de nuevo ingreso. - Nuestros valores éticos están plasmados en murales en la recepción de la Institución, en el Departamento de Recursos Humanos, y en el carnet de identificación de cada colaborador. - Se envían periódicamente a través del correo electrónico institucional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. - Plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. - Código de Ética - Listado de participación de la socialización del código ético - Correos electrónicos acerca de los valores institucionales. - Listados de participantes en las inducciones al personal. - Listados de equipos de trabajo. 	
--	---	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Actualmente, el PASP se encuentra inmerso en la actualización de sus políticas y procedimientos, con la finalidad de asegurar que la institución esté alineada con las necesidades actuales y las mejores prácticas, y de que se cumpla con las normativas legales vigentes.</p> <p>Otra finalidad de esta actualización es la mejora continua con la optimización y simplificación de los procesos internos, lo que puede resultar en ahorro de costos y tiempo.</p> <p>De igual forma, se acaba de aprobar la actualización del Manual de Cargos y este año inicia el proceso de revisión de la estructura y el Manual de Funciones, con la finalidad de realizar ajustes y asegurarse de que todos los empleados comprendan claramente sus roles y responsabilidades dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos actualizados - Socialización de las Políticas y Procedimientos - Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) - Mapa de procesos - Manual de Cargos. - Socialización del Manual de Cargos. 	
<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>En el POA 2024, se establecieron los indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de los diferentes procesos de la Institución, a los cuales se monitorean continuamente, dependiendo del indicador (mensual, trimestral, semestral), esto</p>	

	<p>asegura que se pueda hacer un seguimiento regular del progreso hacia los objetivos y tomar medidas correctivas si es necesario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual 2024. - Informe avance Trimestral del POA 2024 - Informe de Índice de Gestión Presupuestaria 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se realizan mejoras continuas el sistema de control de gestión que favorezcan al ciudadano, analizando constantemente las necesidades de este, estableciendo objetivos claros y medibles, para así desarrollar planes de acción. Como ejemplo de esto, con los acuerdos institucionales se busca promover una ampliación de la participación ciudadana para así poder llegar una mayor diversidad de población. Además, poseemos diversos programas de ayudas con la finalidad de mitigar las necesidades de la población más vulnerable, como son: operativos casa x casa, hogar equipado, familias del Plan, Un plan para mamá, así como la ayuda a instituciones sin fines de lucro. Contamos con un Centro de Salud Comunitario que brinda atención primaria a los ciudadanos totalmente gratuita.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en Programas del Gobierno: Oportunidad 14/24 - Registro de actividades madres de escasos recursos “Un Plan para Mamá. - Registro de pacientes de la Unidad Médica del PASP 	

	<p>- Estadísticas de Ayudas del PASP</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>Se gestiona un Sistema de Control de Riesgos, para esto se ha realizado una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos con su matriz de riesgos. Se gestiona además un sistema de información y de gestión de control interno mediante una documentación adecuada, con políticas y procedimientos claros, relacionados con el control interno, implementado medidas de control efectivas para abordar los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos, esto puede incluir controles financieros, operativos, de cumplimiento y de seguridad, entre otros, Realizando revisiones periódicas del sistema de control interno y auditorías internas para evaluar su efectividad e identificar áreas de mejora, para luego aplicar acciones correctivas en las áreas necesarias. Con la finalidad de gestionar el control interno.</p> <p>El Plan de Asistencia Social de la Presidencia se encuentra inmerso en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno con el acompañamiento de la Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>La alta dirección de la institución estableció su compromiso con el control interno mediante la emisión de una comunicación dirigida a todo el personal para sensibilizar a todos los colaboradores</p>	

	<p>sobre el su rol dentro del Sistema de Control Interno Institucional y la importancia de cumplir con todas las normas y directrices que lo integran. Adicional a esto, se realizó la conformación de un nuevo equipo de implementación de las NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participantes y fotos de la capacitación al personal directivo sobre Valoración y Administración de Riesgos. - Manual Metodología VAR - Matriz de Riesgos del PASP - Listado de integrantes de equipo de implementación de las NOBACI - Políticas y procedimientos actualizados - Informe de monitoreo y seguimiento de Políticas y procedimientos - Informe de monitoreo POA 2024 - Avance en el Indicador de NOBACI con respecto al año 2023 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El PASP ha aplicado el Autodiagnóstico CAF como herramienta integral para evaluar, mejorar y gestionar eficazmente el desempeño de la institución, enfocándose en la excelencia en la gestión y la satisfacción del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz autoevaluación CAF 2024 - Plan de Mejoras CAF 2024 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de</p>	<p>El Departamento de Comunicación desarrolló y puso en práctica estrategias efectivas para garantizar una respuesta adecuada y oportuna en la implementación de protocolos de comunicación, así</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>como en el manejo de solución de crisis. Este enfoque proactivo le permitió a la Institución mantener una comunicación clara y coherente, la cual se llevó a cabo mediante la construcción e implementación de un Plan de Medios Mensual, que demostró ser una herramienta invaluable para visibilizar y dar a conocer cada una de las acciones emprendidas por la institución. Este plan incluyó la difusión y divulgación de notas de prensa durante todo el año. Estas notas son publicadas en nuestro portal web www.pasp.gob.do, siendo algunas de ellas de carácter interno, las de carácter externo son a su vez difundidas a través de medios de comunicación digitales, impresos y televisivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación anual - Plan de Medios Mensual - Correos Institucionales - Comunicaciones internas - Fotos de Comunicaciones mediante redes sociales - Notas de Prensa publicadas en distintos medios de comunicación - Grupos en las redes sociales - Publicaciones en el Portal Web Institucional
---	--

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El PASP tiene una cultura organizacional que valora y promueve el trabajo en equipo, fomentando la colaboración interdepartamental y la comunicación abierta entre los equipos. En adición, la institución posee un Plan de Capacitación Anual, donde como parte del plan se ofrece formación y desarrollo</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>continuo en habilidades blandas y técnicas relacionadas con la gestión de proyectos y al trabajo en equipo. Se establecen canales de comunicación claros y efectivos dentro del equipo y entre diferentes equipos y departamentos, promoviendo una comunicación abierta y transparente, lo que ayuda a resolver problemas rápidamente y a mantener a todos informados sobre el progreso y los desafíos del proyecto.</p> <p>Como parte de asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, nos mantenemos dando seguimiento e implementando mecanismos de evaluación como los indicadores del POA, así como indicadores de gestión pública para identificar áreas de mejoras y aplicar un plan para llevarlas a cabo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores Monitoreo de Gestión (SISMAP, SISCOMPRAS, Índice de Gestión Presupuestaria, NOBACI, ITICGE, SAIP) - POA 2024 - Plan de Capacitación Anual 2024 - Registros de participación y minutas comités de Calidad, compras y contrataciones, salud y seguridad - Informes y correos de seguimiento de indicadores de gestión pública 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El PASP mantiene una comunicación efectiva, abierta y bidireccional, fomentando un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan cómodos compartiendo inquietudes sobre temas de interés. Además, la institución cada año elabora el Plan de Comunicación Anual, donde establece una estrategia</p>	

	<p>de comunicación, alineada con los objetivos organizacionales, para llegar a la población mediante diferentes medios, incluyendo redes sociales donde se tiene como finalidad la interacción con los seguidores y la respuesta a los comentarios y/o consultas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Institucionales - Comunicaciones internas - Redes Sociales Institucionales - Portal Web Institucional - Notas de prensa del año - Boletines informativos publicados 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El PASP promueve una cultura de mejora continua, ofreciendo capacitación y desarrollo a sus colaboradores mediante el Plan de Capacitación Anual, donde se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional que promueven habilidades y conocimientos relacionados con la innovación, la mejora continua, así como con los procesos involucrados con las operaciones institucionales.</p> <p>La institución posee canales de retroalimentación para los colaboradores, tales como: encuestas de satisfacción laboral, reuniones de retroalimentación con supervisores, Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>En el área operativa, principalmente, se identifican, documentan y evalúan constantemente iniciativas de innovación las cuales pueden incluir proyectos nuevos, mejoras en procesos existentes, introducción de nuevas tecnologías, entre otros.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación Anual - Encuesta de Clima Laboral - Planes de Mejoras e Informes - Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La Institución comunica el propósito de cada iniciativa, los objetivos específicos que se buscan alcanzar y cómo se alinean con la estrategia organizacional a todos los colaboradores y los grupos de interés, antes de su implementación mediante los canales de comunicación pertinentes.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones informativas - Comunicaciones Internas - Correos institucionales - Redes Sociales institucionales 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El PASP predica con el ejemplo actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos, La alta dirección del PASP es prueba de esto, Ya que participa activamente en actividades y proyectos que reflejan los valores y objetivos establecidos, tales como grupos de trabajo, comités de mejora continua y todos los eventos que cuentan con su participación. Además, nuestros líderes actúan apegados a los objetivos y valores institucionales estimulando la creación del Comité	

	<p>de Calidad Institucional y los equipos mixtos de trabajo técnico. Así mismo, la institución integró la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) con la finalidad de promover y ejemplificar comportamientos y actitudes que refuercen los valores organizacionales en todas las interacciones y decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones y equipos de trabajo - Conformación del Comité de Calidad Institucional. - Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. - Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) - Listado de participación de la socialización de la Capacitación de Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El PASP tiene diferentes mecanismos para inspirar la cultura de liderazgo y respeto como la capacitación de los colaboradores en liderazgo y trabajo en equipo, manejo de conflictos y la impartición de cursos sobre los derechos y deberes de los servidores públicos a los colaboradores para fomentar la igualdad de oportunidades. Se evidencia el abordaje de las necesidades individuales, a través del programa Empleado Feliz, Seguro de Salud Complementario y la Cooperativa. Del Mismo modo, la Institución inspira una cultura de cooperación entre los encargados y el personal basada en la confianza mutua y la apertura sugerencias, siempre basados en el respeto y la confianza.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia de las capacitaciones: ✓ Taller de Fundamentos de Supervisión. ✓ Taller de Trabajo en Equipo. ✓ Taller de manejo de conflictos. ✓ Taller de Inteligencia emocional. - Documentación del programa Empleado Feliz, - Seguro de Salud complementario, - Cooperativa. - Encuesta de Clima Laboral - Comisión de Ética - Código de Ética 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que el PASP, informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización a través de la consulta de los diferentes comités institucionales y de la aplicación de la encuesta de clima laboral, podemos percibir cual es la percepción de los empleados en cuanto al reconocimiento laboral, capacitaciones, liderazgo, relaciones entre los empleados, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la Encuesta de Clima Laboral - Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. - Lista de asistencia de Comité 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>Se reconoce el buen trabajo de los empleados, así como también se corrige y retroalimenta las oportunidades de mejora. En el plan de capacitación, también se evidencia el compromiso</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>con el empoderamiento y desarrollo de habilidades y competencias en todos los grupos ocupacionales del personal, en conjunto con otras instituciones tales como INFOTEP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de seguimiento al POA e informes trimestrales de ejecución. - Acuerdos de Desempeño. - Monitoreo y Evaluación de desempeño 	
<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>El PASP delega funciones y rota a su personal para realizar las actividades demandantes en los operativos en campo. Así como el establecimiento de los acuerdos de desempeño y revisión de estos con la finalidad de monitorear el desempeño para promover la mejora continua y el desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Cada trimestre, se realiza el informe de monitoreo y seguimiento al POA, donde se detallan los avances y la ejecución del Plan Operativo Anual de cada área. Asimismo, cada seis meses la institución elabora el informe de la memoria institucional, al igual que cada año se documentan los logros y avances de la institución en el año, mediante la Memoria Institucional Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeño. - Minutas de monitoreo de Acuerdos de Desempeño. - Manual de Cargos. - Seguimiento trimestral al POA. - Correos electrónicos sobre la delegación 	

	<ul style="list-style-type: none"> - de responsabilidad en periodos - vacacionales y ausencia. - Memoria Institucional 2023. - Informe Semestral de Memoria Institucional Enero a junio 2024. 	
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>El PASP promueve el aprendizaje y la capacitación constante de sus empleados a través del plan anual de capacitación, que fomenta la cultura de aprendizaje y el desarrollo de competencias, atendiendo a las necesidades del área y de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Detección de Necesidades. - Plan de capacitación 2024. - Fotos y listas de asistencia de las diferentes capacitaciones. - Informe ejecución del plan de capacitación anual. - Diccionario de Competencias. 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La celebración, difusión y entrega de reconocimientos a los empleados destacados por su desempeño, valores y nivel del compromiso con la institución y los objetivos cumpliendo siempre con las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los empleados reconocidos. 	

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>La Dirección General por medio de reuniones periódicas con los responsables de áreas para realizar análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes, al realizar encuestas a los usuarios se involucran los grupos de interés,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantamientos de necesidades realizados a la ciudadanía. - Comunicación de las autoridades políticas - Informe de avance trimestral del POA - Informe de avance semestral de la Memoria Institucional - Encuesta Clima Laboral 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El PASP formaliza relaciones bilaterales con otras instituciones y autoridades políticas, mediante la colaboración para asistir a las familias más vulnerables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de la firma de acuerdos interinstitucionales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de coordinación y acercamiento con las autoridades políticas - Cartas y/o comunicaciones emitidas a las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Entre las políticas públicas relevantes para la organización se puede destacar los planes de la brigada de acción rápida ante a desastres naturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web de la Institución, Marco Legal de Transparencia. - Referencias en los procedimientos misionales. - Fotos de Operativos Casa x Casa. - Fotos de Operativos Hogar Equipado. - Fotos de Operativos Médicos. - Fotos de Operativos de techados. - Fotos de Operación Sonrisa. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se ha alineado el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) - Plan Operativo Anual 2024. 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	<p>La institución gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes, mediante colaboración con otras entidades y organismos, las</p>	

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>nóminas fijas a instituciones sin fines de lucro, hogares, albergues, iglesias entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de colaboración con JOMPEAME. - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. - Interinstitucionales (MIVED, JOMPEAME, y GABINETE). - Fotos de colaboración con programas del gobierno. - Convocatorias de reuniones de acuerdos en proceso. - Reporte de donaciones. - Boletines estadísticos 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los diferentes colaboradores en representación del PASP participan en actividades organizadas por diversas instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones vía correo electrónico y correspondencia - Fotos en redes sociales - Fotos en la página web 	
<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 informaciones publicadas en nuestra página web y las diferentes redes sociales del PASP donde se informa al ciudadano de las actividades realizadas por el bien de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Web 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Notas de prensa enviadas a los diferentes medios de comunicación. - Fotos de participación en programas y entrevistas en diversos medios de comunicación. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>La Institución identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos, mediante los análisis posibilidades y necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantamientos de necesidades realizados a la ciudadanía. - FODA Institucional, PEI 2021-2024. - Informe PEI - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) - Informe de avance semestral del POA 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia la realización de encuestas de satisfacción ciudadana, que se realiza cada año con el fin de medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de nuestros servicios.	

	<p>De forma continua, monitoreamos el sistema 3-1-1, con el objetivo de gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias recibidas por esta vía.</p> <p>Adicional a esto, El PASP conforma equipos con personas de diferentes áreas con el fin de realizar un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, en donde 59% de los solicitantes de nuestros servicios son representantes institucionales y el 41% son ciudadanos particulares. A lo interno, se evidencia la realización de la encuesta de clima laboral con el propósito de evaluar la percepción de los colaboradores internos y detectar las necesidades principales que pueden afectar la calidad del desempeño institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nominas fijas. - Cronológicos mensuales. - Evaluaciones e Ayudas Sociales. - Encuestas de Satisfacción Ciudadana - Informe de estadísticas OAI. - Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. - Fotos y formularios de levantamientos de necesidades. - Informe de Encuesta de Clima Laboral. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que en el proceso de actualización del PEI 2021-2024 fueron consultadas y analizadas las distintas reformas del sector público, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis,</p>	

	<p>fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Fotos y convocatorias de mesas de trabajo. - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 	
<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>Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta objetivos la misión y visión la institución como también se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz FODA, Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Matriz de Gestión de Riesgos Institucionales. - Modelo de Gestión CAF (guía autodiagnóstico) - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA). 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta los objetivos, la misión y visión de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) - Plan Operativo Anual 2024. - Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA). - Informes de Seguimiento Trimestral al POA 2024. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el Plan Estratégico 2021-2024, se integraron aspectos sobre la mitigación de la pobreza, y sobre el bienestar ciudadano en general. Dicho plan fue elaborado con la participación de todos los directivos de la institución y tomando como base, los resultados de las diferentes encuestas ciudadanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021-2024. - Correos de convocatoria Elaboración y revisión PEI y POA. - Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA). 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Se evidencia que el PASP, integra aspectos de gestión ambiental y responsabilidad social en su planificación operativa.</p> <p>Adicional a esto, la institución ha conformado un Comité Institucional responsable de velar por el cuidado y protección del Medio Ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2024 del Departamento de Recursos Humanos. - Socialización de Comité Verde. 	
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>El PASP en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo, la División Financiera y la División de Compras y Contrataciones, realizan la proyección física-financiera para cada año para la eficientización de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto 2024. - Presupuesto Físico-Financiero 2024 - Plan Operativo Anual. - Índice de Gestión Presupuestaria - Plan Anual de Compras (PACC) 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un PEI 2021-2024 donde definió sus prioridades, las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas, y los proyectos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024. - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) - POA 2024. - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) - Informe de avance trimestral POA 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que el PASP, dispone del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de donde se desprende el Plan Operativo Anual 2024. Este contiene los productos y los procesos de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo proyecta los resultados esperados e indicadores de medición y seguimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024. - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) - POA 2024. - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) - Informe de avance trimestral POA 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al</p>	<p>La Institución pública de forma periódica sus avances en la página de transparencia de la institución, en esta se observan informes y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>evidencias al cumplimiento de los planes y compromisos del personal de la institución.</p> <p>Adicional a esto, los planes y estrategias, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participación de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) - Lista de participación de la socialización del Plan Operativo Anual (POA). - Acuerdos de Desempeño - OAI (Portal de Transparencia) - Informes de Seguimiento Trimestral POA 2024. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución ha realizado dichos monitores de medición mediante los mecanismos pertinentes, obteniendo así una puntuación de un 89.20% en mejora y cambios en la institución.</p> <p>Se realizan Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del POA por área y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web y correo institucional.</p>	

	<p>Asimismo, anualmente, el PASP monitorea y evalúa periódicamente los acuerdos de desempeño de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de Seguimiento Trimestral POA 2024. - Muestra de correos electrónicos dirigidos a todos los Encargados de áreas y contrapartes a fin de comunicar los Informes de Ejecución POA 2024. - Minutas de monitoreo de Acuerdos de desempeño. - Evaluación del desempeño 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que el PASP trimestralmente evalúa los resultados o avances en las estrategias previamente establecidas para el período, esto se realiza desde la Departamento de Planificación y Desarrollo y de acuerdo con las tareas, proyectos o procesos establecidos en el POA de cada área. Cada una de las tareas, procesos o proyectos genera un indicador que permite el monitoreo constante de los mismos y a través de ese desempeño podemos detectar las mejoras considerando la oportunidad de mejoras para la aplicación de tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de Seguimiento Trimestral POA 2024. 	

<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia que el PASP ha realizado diferentes procesos de benchlearning con diferentes instituciones para implementar las buenas prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talleres impartidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para adoptar las buenas prácticas para la medición del desempeño individual e institucional. - Cursos Impartidos por INDOCAL 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con comités de trabajos con parte del personal, donde se analizan y se gestionan algunas de las problemáticas identificadas por los grupos de interés en las encuestas, los resultados de los órganos rectores, análisis de los planes de la institución entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficios de conformación de los comités Institucionales. - Portal web/ transparencia institucional - Redes Sociales. - Informes de Seguimiento Trimestral POA 2024. - Informe semestral de la Memoria Institucional 	
<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</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajos con parte del personal, donde se analizan y se gestionan algunas de las problemáticas identificadas por los grupos de interés en las encuestas, los resultados de los</p>	

<p>costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>órganos rectores, análisis de los planes y programas de la institución entre otros.</p> <p>La institución construye una cultura impulsada por la innovación, a través del portal 311 y portal institucional, el cual busca mantener ofreciendo a los ciudadanos las informaciones sobre los requisitos para solicitar los servicios ofertados por el PASP.</p> <p>Además, se ha establecido un buzón, como canal de comunicación interna para que los colaboradores puedan externar sus inquietudes, sugerencias, denuncias y propuestas de mejoras del funcionamiento del servicio en general.</p> <p>Adicional a esto, se ha establecido en el Manual de Gestión Documental, el mecanismo y proceso para que los colaboradores puedan proponer cualquier mejora a los procesos y procedimientos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficinos de conformación de los comités Institucionales. - Procedimiento del Buzón Interno. - Socialización del Procedimiento de Buzón Interno. - Manual de Gestión Documental. - Socialización del Manual de Gestión Documental. - Informes de la OAI - Redes sociales. - Correos de libre acceso a la Información - Página web. 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que para el año 2024 el PASP aprobó su presupuesto institucional enfocado en el logro de los objetivos trazados en el PEI 2021-2024, bajo los lineamientos de la DIGEPRES. Para completar dicho presupuesto, se realizaron levantamientos de las necesidades para que cada unidad registre los insumos necesarios para realizar sus actividades y de este modo asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Compras 2024 - Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024. - c) Presupuesto Físico-Financiero 2024. - d) Presupuesto Institucional 2024. - e) Informes de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras remitidos a DIGEPRES. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el PASP, desde el Departamento de Recursos Humanos, realiza cada año el análisis o detección de necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las distintas áreas de la</p>	

	<p>institución en cumplimiento con las disposiciones y directrices del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación anual de Recursos Humanos 2024. - Formulario de requerimiento de personal. - Presupuesto 2024. - Plan Operativo Anual 2024. - Plan de Capacitación Anual 2024. - Evaluaciones de Desempeño. <p>➤</p>	
<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>Se evidencia que la institución establece políticas y procedimientos para el reclutamiento/selección de personal, traslados, promociones horizontales y verticales, reajuste salarial y asignación de funciones. Además, tenemos el plan anual de capacitación y la evaluación de desempeño anual, donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado. Anualmente, se realizan los acuerdos de desempeño, documento donde se establece el compromiso asumido en el desempeño del cargo para contribuir al logro de las metas y objetivos que debe generar su área de trabajo. Adicional a esto, se realiza el monitoreo trimestral de dichos acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos varios de Recursos Humanos, entre estos, el correspondiente al proceso de Reclutamiento de Selección de personal, entre otros. - Formulario de Requisición de Personal. - Escala Salarial 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Cargos - Descripciones de puestos - Diccionario de competencias comportamientos asociados y grados requeridos. - Hoja de ingreso del personal - Certificación de No Objeción. - Plan Anual de Capacitación 2024. - Inducción de personal 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución tiene diferentes mecanismos para evidenciar los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, establecido en un código de ética, capacitaciones como trabajo en equipo para el apoyo a la cultura de respeto y el liderazgo.</p> <p>Se evidencia el abordaje de las necesidades individuales, a través del programa Empleado Feliz, subsidio de lactancia, cooperativa, aprobación de permisos/licencias para desempeñar funciones de maternidad/paternidad, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos varios de Recursos Humanos. - Evaluación de desempeño. - Bono de Desempeño. - Prestamos de Empleado Feliz gestionados. 	<p>No se ha implementado en su totalidad la escala salarial vigente.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que la entidad fomenta desarrollo de la carrera profesional y la formación de los colaboradores, reconociendo las áreas de interés</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>de cada persona y encontrando las vías de impulsarlas, a través de capacitaciones continuas. Dando oportunidad a todos los grupos ocupacionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de elaboración del Plan de Capacitación Anual. - Plan de capacitación 2024. - Procedimiento de Promoción. - Procedimiento de Traslado 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución anualmente realiza los acuerdos de desempeño, de acuerdo con las disposiciones del (MAP), que establece la descripción de las metas SMART (específicas, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo) establecidas a los colaboradores, y alineadas a los POA de las distintas áreas. Adicional, se debe incluir los medios de verificación y evidencias de las metas y las fechas en las que serán revisados los acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de desempeño de todo el Personal. - Minutas de monitoreo trimestral de Acuerdos e Desempeño. - Evaluación de desempeño 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados,</p>	<p>Se evidencia que la institución ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento para los colaboradores sin distinción de edad ni género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional 	<p>No se evidencia 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>identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación - Encuesta de Clima laboral 	<p>formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución realiza el plan de capacitación enfocado en proveer al colaborador las competencias necesarias para incrementar su productividad, actualizando sus conocimientos profesionales, contribuyendo a su desarrollo y satisfacción personal, buscando siempre el logro de los objetivos estratégicos de la institución, de acuerdo a lo identificado en la detección anual de capacitación y en la evaluación anual de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño - Plan Anual de capacitación 2024. - Formulario detección de necesidades de capacitación. - Procedimiento de capacitación. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución cuenta con políticas y procedimientos que incluyen factores claves para atraer, desarrollar y retener el talento humano, ofreciéndoles una propuesta de valor atractiva, oportunidad de desarrollo profesional, alineación con los valores institucionales y competencias definidas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El PASP se encarga mediante las evaluaciones correspondientes dar con el mejor candidato para el perfil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos varios de Recursos Humanos. - Procedimiento de elaboración del Plan de Capacitación Anual. - Plan de capacitación 2024. - Procedimiento de Promoción. - Procedimiento de Traslado. - Listas de asistencia a capacitaciones. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia que el PASP como forma de potencializar el talento de sus colaboradores ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los colaboradores, incluyendo la accesibilidad de estos para que los colaboradores a estudien a tiempo parcial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detección de necesidades de capacitación y desarrollo. - Plan de capacitación 2024. - Capacitaciones internas y externas, virtuales y/o presenciales. - Personal con permisos para estudios universitarios a tiempo parcial. - Lista de participación de la socialización de las capacitaciones impartidas. 	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve el desarrollo de competencias individuales de la persona. En este sentido, se han impartido cursos y talleres de habilidades personales y gerenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación 2024. - Fotos y listado de asistencia de las capacitaciones: ✓ Taller de Fundamentos de Supervisión ✓ Taller de Imagen Corporativa. ✓ Taller de Trabajo en Equipo. ✓ Taller de manejo de conflictos. ✓ Taller de Inteligencia emocional. ✓ Taller de Planeación y Organización de Recursos Humanos. ✓ Taller de Acuerdos y Evaluación de Desempeño. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben la descripción de las funciones realizadas en la posición a ocupar, de igual manera tras finalizada la inducción general al personal de nuevo ingreso, se le asigna un tutor que le acompañará en la inducción del cargo, mostrándole la modalidad de ejecución de los procesos con los que está vinculado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Inducción al personal de nuevo ingreso - Socialización del Procedimiento de Inducción al Personal de Nuevo ingreso. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción al Personal de nuevo Ingreso - Manual de Cargos. - Listas de participación a la inducción. - Acuerdos de desempeño. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El PASP, a través del Departamento de Recursos Humanos ha realizado movimientos de personal interno a áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y aptitudes detectadas en el trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Promoción. - Procedimiento de Traslado - Acciones de personal de movimientos realizados. 	
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>El PASP utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas, que se imparten con diferentes instituciones de manera tanto presencial como virtual.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación 2024. - Talleres virtuales. - Capacitación a los colaboradores. 	
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>Se evidencia que el PASP suministra capacitación periódicamente en temas de gestión de riesgos y manejo de conflictos, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación 2024. - Fotos y lista de participantes Taller de Valoración y Administración de Riesgos - Lista de participación charla Régimen Ético y Disciplinario del Servidor Público, Ley 41-08 de Función Pública y su Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales. - Lista de participación de la Capacitación Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución realiza proyecciones del impacto esperado de las formaciones, midiendo la eficacia de la formación y desarrollo de los colaboradores son sin costo, por lo que obtenemos grandes beneficios a un costo 0.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario evaluación eficacia de capacitación. Informe semestral. - Listados de asistencia a las capacitaciones - Imágenes tomadas en el momento de las capacitaciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, dando la oportunidad a los colaboradores de aportar ideas y sugerencias, a través de reuniones, encuestas internas, comités,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>fomentando el trabajo en equipo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficios de conformación de los comités Institucionales. - Procedimiento del Buzón Interno. - Socialización del Procedimiento de Buzón Interno. - Manual de Gestión Documental. - Socialización del Manual de Gestión Documental. - Reuniones de Staff. - Reuniones comités - Encuestas Internas. - Correos de socialización. - Promoción uso del Buzón Interno 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la institución se promueve el aporte de sugerencia por parte de los colaboradores para eficientizar la productividad y de igual manera tener un mejor y más productivo ambiente laboral. El PASP dispone de buzones de quejas y sugerencias para que los colaboradores hagan sus aportes, correos electrónicos y encuestas internas, realiza grupos de trabajos y comités institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de clima laboral - Plan de mejora - Buzón de quejas y sugerencias del código de ética - Encuestas internas. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores</p>	<p>La Institución involucra a los colaboradores en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de nuevos</p>	

<p>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>procesos, elaboración de normativas y en actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual 2024, recibido por los encargados de áreas. - Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo electrónicos). - Participación las áreas en la elaboración del plan de mejora encuesta clima organizacional. - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo - Comité de Calidad - Comité de Compras y Contrataciones 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia a través de los acuerdos de desempeño, la Institución procura el consenso entre supervisores y supervisados, sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeño. - Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo electrónicos). 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia que el PASP realiza anualmente encuestas, para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores y conocer las expectativas sobre la institución; los resultados son socializados con todo el personal, así como los planes de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de clima laboral - Informe de la encuesta de clima laboral 	

	- Plan de acción de mejora	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La Institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y requisitos de Seguridad laboral. Hace acercamientos con instituciones especializadas en temas de seguridad y salud laboral para evaluar a la institución y cumplir con los estándares requeridos que aseguren las buenas condiciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participación de taller Seguridad y Salud Ocupacional. - Lista de participación del Taller de seguros de riesgo laboral - Lista de participación del Taller de Técnicas de las 5s. - Lista de participación del Taller de Seguros de Riesgos Laborales. - Lista de participación de la Capacitación de Ergonomía en el Trabajo. - Plan de trabajo de la de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. - Informe IDOPPRIL. - Jornadas de salud. 	
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>Se evidencia que la institución asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Registro y Control. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de permiso, vacaciones y licencias. - Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios. - Recepción de evidencias de estudios. - Acción de personal. - Lista de participación de la socialización de la Charla para la prevención de lucha contra el cáncer de mama. - Lista de participación y fotos de la socialización de la Charla para la prevención de la diabetes. - Fotos del Operativo oftalmológico. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución presta especial atención para aquellos colaboradores que la requieran, como es el suministro de almuerzo, uniformes y capacitaciones. Además, sin discriminar el cargo que ocupen los colaboradores del PASP, cada quince días reciben raciones alimenticias crudas. Adicional a esto, ofrece donaciones (electrodomésticos, enseres, ayuda médica) a los colaboradores más desfavorecidos. Por último, suministra a los colaboradores fijos planes de salud complementario. De igual forma, todos los colaboradores tienen la facilidad de asistir al Centro de Salud Comunitario, donde contamos con diversos especialistas de las diferentes áreas médicas, analíticas, entre otros, sin costo alguno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de compensación y Beneficios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Fotos de las donaciones de electrodomésticos a colaboradores del PASP. - Fotos de la donación de artículos para discapacitados solicitados por colaboradores del PASP. - Hoja de conduce de las donaciones de raciones alimenticias a colaboradores del PASP. - Convocatorias a operativos médicos. - Inclusión de planes complementarios para seguro de salud SENASA. 	
<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>La institución cuenta con una cartera de beneficios bastante amplia para sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Compensación y Beneficios. - Sueldos aceptables, según la escala salarial - Pago de viáticos - Raciones alimenticias mensuales - Jornadas de salud. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>➤ 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>Se evidencia los socios y colaboradores clave para gestionar ayudas a las familias más vulnerables.</p> <p>De forma continua y constante, la institución tiene acercamiento y provee asistencia a diferentes organizaciones, personas físicas, entidades públicas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de proveedores - Cronológicos mensuales de ayudas. - Reportes Nominas fijas - Conduces de entregas de ayudas. 	
<p>➤ 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>La institución gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes, mediante colaboración con otras entidades y organismos, las nóminas fijas a instituciones sin fines de lucro, hogares, albergues, iglesias entre otros. El PASP realiza estos acuerdos sostenibles con el propósito de impactar a más usuarios que lo necesiten de nuestros servicios.</p> <p>Así mismo se evidencia que la institución gestiona alianzas con las instituciones rectoras, a través de acuerdos para la asistencia técnica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de colaboraciones con JOMPEAME. - Acuerdo Interinstitucional JOMPEAME - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Fotos de colaboración con programas del gobierno. - Publicaciones Redes, portal web institucional, otros. 	
<p>➤ 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 institución realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo Interinstitucional JOMPEAME - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. - Cronológico de Ayudas Mensuales. 	
<p>➤ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se identifican las necesidades de aliados y se firmados acuerdos con Organizaciones públicas y privadas, con el fin de impactar a un mayor número de familia beneficiadas con nuestros productos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo Interinstitucional JOMPEAME - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. - Fotos de los acuerdos en las redes sociales - Cronológico de Ayudas Mensuales 	
<p>➤ 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>Se evidencia que la institución lleva a cabo la selección de proveedores tomando en cuenta los parámetros establecidos por la Dirección General de Contrataciones públicas y el Código de Ética de Proveedores del Estado, para ello la institución</p>	

	<p>cuenta con un control de evaluación de proveedores calificados, mediante el Comité de Compras y Contrataciones de la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Compras - Código de ética de Proveedores del Estado - Portal de Compras y Contrataciones. - Formulario de Debida Diligencia. - Manual de Política y Procedimientos de compras y contrataciones. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el PASP a través del portal de transparencia, utiliza una política de datos abiertos en cumplimiento con la ley 200-04.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Procedimientos Oficina de Acceso a la Información Pública. - Socialización de Manual de Procedimientos Oficina de Acceso a la Información. - Portal de con datos abiertos de la institución disponible en la página web de la organización. - Redes sociales. - Notas de prensa. 	

<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>Se evidencia que la institución incentiva la participación de los clientes en los procesos de evaluación y desarrollo de la organización, a través de la realización de encuestas anuales mediante las cuales se recolecta de forma activa las sugerencias de los clientes.</p> <p>Adicional, tanto del portal de transparencia, los correos institucionales, la página web y demás medios los ciudadanos pueden tener una participación en las actividades de la institución, al mismo tiempo que pueden expresar las diferentes necesidades de la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de encuesta satisfacción ciudadana - Encuesta de satisfacción ciudadana - Portal de transparencia - 311 - Página web - Correos institucionales - Redes sociales. 	
<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>Se evidencia que la institución cuenta con políticas y procedimientos donde se define la aplicación de las encuestas y recolección de datos, así como su procesamiento para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al ciudadano. - Informe de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano. - Informe OAI 	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que el PASP, desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los beneficiarios los procesos y sus estándares de calidad, considerando, que la institución no aplica a la carta de compromiso. A través de nuestro portal web, redes sociales y en el área de información de nuestra institución están disponibles todas las informaciones relevantes acerca de nuestro catálogo de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de requisitos para la solicitud de las ayudas. - Manual de procedimientos Misionales - Página web - 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>Se evidencia que la institución ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente Se evidencia que la Gestión Financiera realiza el presupuesto institucional juntamente con el POA y PACC, asegurando razonablemente el cumplimiento de las normativas legales aplicables.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2024. - Presupuesto anual 2024 - Plan Operativo Anual 2024 - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se elabora un presupuesto balanceado tomando en consideración los objetivos institucionales, luego los fondos son repartidos de acuerdo con cuáles proyectos son necesarios para cumplir las metas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de la institución 2024. - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024. - Actas de reuniones Comité de Compras y Contrataciones. - Cuadro comparativo de precios 	No se observan evidencias de la Implementación de la matriz de identificación de riesgos de las decisiones financieras.
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>Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Anual de Compras (PACC) ✓ Compras por debajo del umbral 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compras Menores ✓ Compras dirigidas a MIPYME ✓ Licitación Pública. ✓ Estado de Cuenta Suplidores ✓ Presupuesto Institucional aprobado para el año ✓ Ejecución Presupuestaria ✓ Ingresos y Egresos ✓ Informes de Auditorias ✓ Inventarios de Activos Fijos ✓ Inventarios de Almacén <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de Transparencia Institucional. - Publicación Presupuesto y Estados Financieros. - Ejecución presupuestaria. - Reporte de Pago a Proveedores. - Estados Financieros y nóminas. - Reporte de Ingresos y Egresos. - Estado de Cuentas por Pagar a suplidores 	
<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>Se evidencia que la institución cuenta con una Sección de Contabilidad, en la cual se le da seguimiento con herramientas tecnológica a todas las transacciones que se realizan en esta. Además, se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017, que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios y disponibilidad de cuotas para</p>	

	<p>comprometer, para la adjudicación de los procesos a suplidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). - Expedientes archivados
--	---

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos aprobados al PASP, en el Presupuesto General del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto 2024. - Informes Ejecución Presupuestaria. - Libramientos de expedientes pagados en el SIGEF. - Calificación Trimestral del Índice de Gestión Presupuestaria. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras del PASP, a través del Departamento Administrativo Financiero, conformado por la División Financiera, la División de Compras y Contrataciones, entre otras, mediante la implementación de los lineamientos establecidos por los órganos rectores. Cada posición dentro de la División Financiera tiene su rol en el área</p>	

	<p>distribuyendo de manera eficaz las funciones dentro del área financiera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de funciones. - Manual de cargos. - Resolución del Comité de Compras - Políticas y procedimientos de la División Financiera. 	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El PASP posee sistemas de gestión de la información, que permiten el almacenamiento de los conocimientos pertinentes para todas las áreas y su socialización para el cumplimiento de sus objetivos y planes.</p> <p>Además, la institución cuenta con la División de la Información y Comunicación (DTIC), donde se administra y almacena la información institucional, en un esquema híbrido, data centro y nube, proporcionando sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la información.</p>	

	<p>La institución cuenta con el SAF Web, que permite administrar las informaciones de inventario, beneficiarios, entregas, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación e insumos de asistencia a capacitaciones y socializaciones. - Documentación SAF WEB. - Políticas y procedimientos DTIC. - Fotos Data Center. - Factura de Antivirus. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información Pública garantiza que la información institucional sea publicada periódicamente en el portal de Transparencia, cumpliendo con los criterios de calidad de la DIGEIG. Además, el PASP cuenta con una Sesión de Archivo y Correspondencia que se encarga de recibir, registrar y canalizar todas las solicitudes de ayudas sociales. Adicional, el Departamento de Comunicaciones se encarga de gestionar las informaciones recibidas mediante las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencia. - Redes Sociales. - Manual de procedimientos de Archivo y Correspondencia. - Solicitud de donaciones. - Correos electrónicos institucionales. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>	<p>La División de Tecnología de la Información y Comunicación posee un Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan</p>	

<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>estratégico Institucional, donde se incluyen varias formaciones del ámbito tecnológico con el propósito de para potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores en pro de una organización más ágil, eficiente y con mayor seguridad en el cambio tecnológico.</p> <p>También, para los colaboradores de otras áreas de la institución que necesitaban actualizar sus conocimientos se incluyó en el Plan de Capacitación Anual 2024, el curso de Excel, con el fin de agilizar sus tareas y minimizar el margen de error en las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Plan Operativo Anual 2024. - Plan de Capacitación Anual 2024. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia la designación de diferentes enlaces que tienen como responsabilidad adquirir, canalizar y gestionar informaciones relevantes de parte de los organismos externos para la ejecución de los procesos internos. Además del uso de diversas herramientas tecnológicas de control de gestión institucional. Como, por ejemplo: El uso del SIGEF, para el control financiero de los recursos, SAF WEB, para el control del inventario y entregas, calendario de Outlook para el seguimiento de las diferentes tareas, SIAB, Sistema NOBACI, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capturas de los diferentes sistemas y herramientas institucionales. 	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El PASP cuenta con plan información y comunicación para el conocimiento de la organización para asegurar su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, con el objetivo de establecer directrices claras y coherente para certificar la efectividad en el manejo de la información y garantizar el correcto uso de la comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Información y Comunicación - Manual de Gestión Documental - Carpetas compartidas - Acuerdo de confidencialidad 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El PASP cuenta con plataformas tecnológicas para comunicarse, internamente como son: Microsoft Teams, Mesa de ayuda, entre otras. Continuamente la Dirección de RRHH provee material y charlas de interés sobre diferentes aspectos.</p> <p>La Institución cuenta con correos institucionales, circulares internas, minutas de reuniones de trabajos carpetas y compartidas garantizando así que los empleados tengan acceso a las informaciones más relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Teams - Carpetas compartidas - Correos Institucionales - Murales - Redes sociales 	

	- Correos electrónicos	
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.	Se evidencia que el PASP asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos, en cumplimiento a la Resolución 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. Se publican informaciones tales como, nomina, balances de la gestión, estados financieros, entre otros. Evidencias: - Portal Web de transparencia	
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.	Se evidencia la firma un Acuerdo de Confidencialidad y no Divulgación donde se establece "Las obligaciones de este acuerdo deberán subsistir a la terminación del Contrato de Trabajo, aún el empleado pase a prestar servicios a otra persona física o jurídica. Evidencias: - Manual de Inducción - Código de Ética - Acuerdo de confidencialidad	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la institución realiza la gestión de la tecnología acorde con los objetivos estratégicos y operativos de la institución mediante el Plan Operativo de la División de Tecnología y el	

	<p>presupuesto institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Presupuesto Institucional 2024 - Plan Operativo Anual 2024 - Informe de seguimiento trimestral del POA 2024 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>La Institución cuenta con herramientas de monitoreo de eventos, tanto de hardware como de software.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de Programa SIEM 	
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>Se evidencia que la institución utiliza tecnología que apoya la innovación, la creatividad y la digitalización de la información de gran relevancia.</p> <p>Se evidencia que la publicación de datos abiertos en el portal institucional como el portal de datos.gob se realizan de forma automatizadas a través de servicios web que alimentan la información</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web institucional - Portal de transparencia. - Procesamiento y publicación de estadísticas. 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	<p>A través de los diferentes medios de digitalización de la información se ha logrado apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p>	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Office 365 (Teams) - Página web - Redes sociales - Carpetas compartidas 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Actualmente la institución se encuentra en proceso de digitalización de los expedientes de archivo y de gestión de las diferentes áreas.</p> <p>El PASP cuenta con Sistema de Ticket Mesa de Ayuda, el objetivo de la implementación de la herramienta es que permite administrar los servicios TICs de forma centralizada. Permitirá a la división evaluar el cumplimiento de las metas establecidas para dar respuesta a los inconvenientes reportados.</p> <p>Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico. El Gobierno Dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), con el objetivo de evaluar de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo referente a la implementación de soluciones de TIC y de Servicio Gobierno enfocado principalmente en los servicios Gobierno, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de tecnología. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Capture de los sistemas. - Página Web - Portal de transparencia - Correos institucionales - Redes Sociales 	
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>Aparte de las políticas y procedimientos, contamos con múltiples herramientas que nos permiten proteger nuestra red de datos, contamos con herramientas de monitoreo de eventos, tanto de hardware como de software, contamos con un SIEM, para el monitoreo de eventos relacionados a la seguridad y la integridad de la data almacenada en los servidores, todos nuestros equipos end points y servidores están protegidos con la solución de antivirus McAfee.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y Procedimientos - Programa SIEM. - Router de Telecomunicaciones. - Sistema Firewall 	
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>Se evidencia que el PASP toma la iniciativa de adquisición de dispositivos que cumplen con requisitos socioeconómico y ambiental que se adaptan a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impresoras con capacidad de controlar la gestión de la impresión. - El uso de toners originales - Portal Institucional 	

--	--	--

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>La institución mediante sus diferentes áreas trabaja en asegurar que las instalaciones y los equipos de estén en perfecto estado, garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Además, se realiza seguimiento al mantenimiento efectivo de sus instalaciones, donde dos veces por semana se realizan recorridos fotografiando las condiciones de las edificaciones. De igual forma, se realiza la revisión de la planta de forma diaria, donde la misma es encendida cada mañana y se verifica el nivel del combustible.</p> <p>En el mantenimiento de medios de transporte, se cuenta con controles para medir el kilometraje y los requerimientos de cambio de aceite y otros materiales consumibles de los vehículos.</p> <p>El mantenimiento del inmobiliario se realiza a través de la revisión de inventario, dicha revisión es realizada una vez al año y el inmobiliario que se considera que ha cumplido su vida útil se remite a Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual de la División de Servicios Generales. - Remozamientos de las estructuras en las instalaciones y reparaciones menores. - Manual de Gestión de Servicios de Transportación. - Control de mantenimiento de vehículos. - Control de Inventarios. - Foto de mobiliarios y espacios. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia que el PASP proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectiva, se cuenta sistema de acondicionamiento de ambiente, iluminación, sistema de extintores, sistema de alarmas de emergencia, sistema de alarmas de incendios, sistema de video vigilancia, sistema de puertas con seguridad pass point, permitiendo la facilidad de acceso a los ciudadanos y proveedores. De igual manera la instalación de oficinas provinciales en diferentes puntos a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de sistemas de video vigilancia. - Control de mantenimiento de extintores - Ubicación de las instalaciones - Oficinas provinciales. 	
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>Se evidencia que el PASP da seguimiento a los activos de la institución y registra su depreciación y vida útil. Además de que aplica las políticas establecidas por los sistemas de gestión de los órganos rectores.</p> <p>Los artículos cuando se desgastan pueden ser reutilizados en distintas zonas de la institución, sin</p>	

	<p>embargo, la practica más común es que los artículos sean enviados a Bienes Nacionales con el fin de ser descargados de los libros de la institución.</p> <p>En aporte al reciclaje y la reutilización la institución repara y reutiliza los mobiliarios de oficina, también contamos con zafacones dentro de las instalaciones del PASP divididos en 3 categorías, plástico, papel y orgánico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imágenes de los zafacones y mobiliarios reutilizados. - Control de inventario. - Comunicaciones de descargo de inmobiliario y otros artículos a Bienes Nacionales - Reporte de Depreciación (SIAB). 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución ha facilitado las instalaciones para la realizar actividades como el funcionamiento del centro comunitario disponible para la comunidad. Como también la celebración de las actividades para el día de las madres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro comunitario - Actividad del día de las madres - Fotos de las actividades para el día de las madres en las redes sociales. - Fotos del centro médico comunitario. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución realiza controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución.</p>	

	<p>Por el lado de los recursos energéticos la institución cuenta con planta, a la cual se le da mantenimiento continuo y se verifica su funcionamiento de forma diaria. Mientras, a lo interno la institución cuenta con un Sistema de UPS central, el cual manda energía a los dispositivos en caso de que falle el servicio convencional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de mantenimiento de vehículos - Control de mantenimiento de planta de energía. - Fotos del UPS central 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Plan de Asistencia Social de la Presidencia tienen una adecuada accesibilidad física de la infraestructura permitiendo la facilidad para el acceso al transporte público a empleados, ciudadanos y proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos y printscreens de las diferentes facilidades y sistemas para facilitar la solicitud de servicios a los ciudadanos clientes. - Una localidad céntrica. - Rampas de acceso para discapacitados - Parques para Embarazadas y Discapacitados - Parques para visitantes - Sección de accesibilidad en la página web - Datos abiertos de todas las estadísticas generadas por la institución. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La institución cuenta con un Mapa de Proceso donde se integran los diferentes macroprocesos con los que cuenta la Institución. Cada macroproceso contiene la descripción y documentación de cada uno de sus procedimientos.</p> <p>Los procesos de la institución incluyen el seguimiento de auditoría interna, donde son verificados los procedimientos y se realizan los planes de mejora continua, donde se identifican las modificaciones a los procedimientos y posibles cambios para hacer más eficientes nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mapa de Procesos- Manual de Procedimientos Misionales- Manuales de Políticas y Procedimientos de las diferentes áreas.- Manual de Organización y Funciones.- Estructura Organizativa	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Los documentos del Sistema de Gestión de institucional se encuentran digitalizados y cargados a una base de datos en la red de la institución.</p> <p>La institución implemento un sistema de almacén, utilizado en el almacén de suministros.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de documentos digitalizados - Sistema de requisición 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que contamos con una Matriz de Riesgo, donde se establecen indicadores de Riesgo en los procesos donde se han identificado factores críticos para monitorear teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno cambiante.</p> <p>Cuenta con su Programa de Auditoria Interna, donde los auditores analizan y evalúan todos los procesos de la institución en base a lo programado.</p> <p>Contamos también con un comité de Calidad el cual tiene un plan de trabajo y dentro de sus actividades tiene el analizar y evaluar las No conformidades que pudieran presentarse durante el programa de auditoría, procesos, riesgos entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Riesgos Institucionales. - Plan de Trabajo - Oficio de conformación del Comité de Calidad 	
<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>Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos. Se evidencia en todos los manuales, políticas y procedimientos institucionales los cuales tienen un inciso de responsabilidades y cuadros de responsables de aprobación, debidamente identificados.</p>	

	<p>Además, las responsabilidades se encuentran establecidas tanto en el manual de cargos como en los acuerdos de desempeño de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales de políticas y procedimientos. - Acuerdos de desempeño. - Manual de cargos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución cuenta con el manual de gestión documental, donde se establece la actualización periódica de las normativas legales aplicables de forma continua y periódica. Además contamos con el procedimiento de auditorías internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Gestión documental. - Matriz de normativas legales - Procedimientos documentados - Formulario de actualización de políticas y procedimientos. 	
<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>Se ha implementado que cada año área desarrolle ideas de innovación para la optimización de los procesos para la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Gestión Documental. - Procedimiento de Buzón Interno. 	<p>No se evidencia política de Innovación Institucional</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>La institución tiene establecidos Indicadores de resultados para monitorear el desempeño de los productos y procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Operativo Anual 2024. - Informe de Seguimiento trimestral POA 2024. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución cuenta con una central de datos, servicio de Backup remoto, especialistas en seguridad de la información, programas informáticos especializados para prevenir la fuga de información y sistemas para guardar información de forma instantánea.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Backup. - Certificaciones NORTIC. - programas de seguridad informativa. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se evidencia que son involucrados los ciudadanos/clientes y grupos de interés exhortando que participen con sus sugerencias, quejas, opiniones y observaciones.</p> <p>Recibimos retroalimentación de los ciudadanos/clientes, a través de Buzones de Sugerencias y Quejas externos, Encuestas de Satisfacción al Ciudadano (tomando las percepciones de calidad de los productos), Consulta pública, Encuesta de Satisfacción. En nuestro portal WEB en contacto / Quejas, reclamos, denuncias y consultas, Portal 311 (quejas,</p>	

	<p>reclamaciones, sugerencias y denuncias) entre otras vías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción al Ciudadano - Informes de la OAI - Consulta pública de la ley y reglamentos. - Informe Encuesta de satisfacción al Ciudadano. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución en busca de innovar los servicios y la demanda a los ciudadanos ha implementado técnicas que efficienten y desarrollen los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de donaciones - Solicitudes virtuales - Página Web 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución en su labor de incluir a todos los ciudadanos con sus distintas diversidades de condiciones ha instalado el acceso de rampas para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de Instalaciones con acceso para sillas de rueda. - Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una</p>	<p>Se evidencia que el PASP tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente.</p>	

<p>variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Por otro lado, se cuenta y se pone a disposición de los ciudadanos/clientes la información adecuada y oportuna sobre los cambios y mejoras en los requisitos y formas de realizar las solicitudes de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de procedimientos Misionales. - Catálogo de Servicio Institucional - Página web - Redes Sociales 	
---	---	--

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>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia que el PASP gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes, mediante colaboración con otras entidades y organismos, las nóminas fijas a instituciones sin fines de lucro, hogares, albergues, iglesias entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de colaboración con JOMPEAME. - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. - Interinstitucionales (MIVED, JOMPEAME, y GABINETE). - Fotos de colaboración con programas del gobierno. 	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Existe intercambio de datos con otras instituciones externas, como la Procuraduría General de la República, con el SIUBEN, DIGEPRES, y entre otras Instituciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe plurianual - Informe trimestral 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia la creación de grupos de trabajos con organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a reuniones - Minutas realizadas 	
<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>El PASP motiva a los empleados a crear procesos inter-organizacionales que viabilicen y optimicen los resultados, mediante la realización de charlas y talleres.</p> <p>Además, el Departamento de Planificación y Desarrollo coordina con las diferentes áreas la elaboración de los documentos (políticas y procedimientos) de las mismas. Asegurándose de canalizar las propuestas de cambios y mejoras realizadas por los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a Talleres - Tarde interactiva 	<p>Actualmente no se tienen establecido incentivos enfocados a la creación de procesos interorganizacionales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de participación y fotos de la socialización de la actividad día de las madres - Carpetas compartidas. - Manual de Gestión documental. - Actividades especiales. 	
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>La institución utiliza varias formas de intercambio de datos entre sus colaboradores y otras instituciones y organizaciones públicas, privadas, sin fines de lucro, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos y convenios institucionales - Carpeta compartida - Correos institucionales - Portal de transparencia 	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución tiene asociaciones con diferentes instituciones gubernamentales alianzas y acuerdos para la prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletines trimestrales - Acuerdos y convenios institucionales - Lista de oficinas regionales 	

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).	<p>En los últimos años, el Plan de Asistencia Social de la presidencia ha realizado de manera consistente la Encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana, evaluando la percepción general de la organización. Los resultados obtenidos han demostrado un compromiso continuo con la mejora de la satisfacción ciudadana y la construcción de una imagen sólida y positiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de Satisfacción Ciudadana. - Informe Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. - Encuesta de satisfacción ciudadana 2023 - Portal de transparencia institucional. 	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>El PASP realiza cada año encuestas de satisfacción ciudadana, para conocer incluso, la valoración de los usuarios sobre el trato brindado por el personal.</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al año 2023, muestra una valoración promedio sobre el 91.50% para los atributos empatía, profesionalidad y confianza; y eficacia y confiabilidad.</p> <p>Al momento de este autodiagnóstico aún no se tenían los datos de la encuesta de satisfacción 2024.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de encuesta ciudadana 2023. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La institución fomenta la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo mediante las encuestas tanto de expectativas como de satisfacción. En las encuestas realizadas en el 2023 participaron 560 ciudadanos.</p> <p>Actualmente se está concluyendo con la encuesta de satisfacción ciudadano 2024, a una muestra de 582 ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción - Informe de resultados de encuesta ciudadana 2023. - Informe libre acceso a la información. - Correos de la OAI - Buzón de sugerencias 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>El PASP en cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública coloca a disposición de la ciudadanía el servicio de información a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública y por medio del portal de Transparencia Web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencia. - Últimas evaluaciones al Portal de Transparencia 2024. - Relación de solicitudes Enero-marzo 2024. 	

	- Captura de pantalla del Portal de Transparencia y del SAIP	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La institución cuenta con un nivel de integridad y confiabilidad basado en los ciudadanos clientes de un 92%, datos obtenidos en las encuestas realizadas en el año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 SISMAP. - Portal de transparencia. 	

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>Los estándares en la calidad de los servicios o productos están claramente establecidos. Los servicios son medidos a través de encuestas. Alcanzando un 91.50% en la encuesta de satisfacción ciudadana en el año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe índice de satisfacción ciudadana ➤ 	
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>La empatía y accesibilidad a la información por parte de nuestros usuarios con nuestra institución es bastante alta con un nivel de 94% para el 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe índice de satisfacción ciudadana ➤ Portal de transparencia. 	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución tiene un 89% de percepción en lo concerniente en calidad por parte de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción al ciudadano 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución satisface las diferentes necesidades en los servicios atendiendo a los rasgos como edad, género, discapacidad etc. entre los ciudadanos. Con una población formada por el 57% de mujeres y el 43% de hombres, en donde el 71% de los mismos son mayores de 45 años, y el 21% de dicha población están desempleados. Y más del 48% por debajo de la educación media.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción al ciudadano - Nomina fija de servicios a instituciones sin fines de lucro, albergue para niños y ancianos. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Institución tiene la capacidad para la innovación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del sistema de almacén 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La agilidad de la organización, evaluada a través de la variable de tiempo de entrega demuestra un desempeño consistente y eficiente, superando las metas establecidas a lo largo de los años.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe índice de satisfacción ciudadana 2023. - 	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución a través de los Sistemas, correos electrónicos, Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones actualizadas acerca de las donaciones entregadas a los usuarios.</p> <p>La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Redes sociales - Portal de transparencia - Correos electrónicos 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la encuesta de Satisfacción se pudo evidenciar el tiempo de espera en la entrega de los servicios que se ofrece la institución con una puntuación de 89%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción ciudadana 	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Pudo quedar evidenciado en el informe de la OAI que el porcentaje de capacidad de respuesta en el portal de transparencia es de 100%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la OAI - Informe Semestral de Memoria institucional 2024. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Cada año la Institución realiza las encuestas de satisfacción al ciudadano con la finalidad de medir el nivel satisfacción respecto a los atributos de calidad de los servicios que ofrece. Dentro de estos atributos esta la fiabilidad, logrando un 89%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe índice de satisfacción ciudadana 2023. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Por la naturaleza de la institución, esta no aplica para la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta emitida por el MAP en el 2019 	

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>El PASP cuenta con un Departamento de Comunicaciones donde se controlan varios canales de informaciones, los principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instagram: 107 mil seguidores ✓ Twitter: Más de 66 mil seguidores 	

	<p>Además de las redes sociales, la institución cuenta con diferentes medios por los cuales los ciudadanos se pueden comunicar. Entre estos se encuentran los correos institucionales, vía telefónica, portal de transparencia, redes sociales entre otros.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de POA trimestrales, avances Dirección de Comunicaciones. - Estadísticas de Redes sociales - Correos electrónicos - Informe del portal de transparencia 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.		

	<p>El PASP cuenta con un Portal Web donde los ciudadanos pueden encontrar diversas informaciones, relacionadas a la prestación de servicios, programas y proyectos e informes de resultados, así como también, un Portal de Transparencia, a través del cual se colocan a disposición de la ciudadanía las informaciones de carácter oficiosas descritas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Resolución DIGEIG No. 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.</p> <p>De igual manera, los ciudadanos pueden gestionar cualquier otra información no disponible en el portal de transparencia, directamente en la Oficina de Libre Acceso a la Información, área responsable de gestionar respuesta de acuerdo con los preceptos indicados en</p>
--	---

	<p>la citada Ley, a los fines de garantizar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal 311 - Portal SAIP - Oficina Libre Acceso a la Información - Redes Sociales - Página Web. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el PASP los objetivos se encuentran descritos y disponibles en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes operativos anuales de la institución (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. - Plan Operativo Anual 2024. - Informes de POA trimestrales publicados. - Portal de transparencia Web. - Publicaciones de Boletines Oficiales. - Publicaciones en página web 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que en el PASP la información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información y las redes Sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de Transparencia - Oficina de Acceso a la Información - Informe de la OAI 	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de servicio al público general en la institución se cumple en un 100%, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00 pm.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web/contacto. 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El tiempo de espera va a depender del tipo y/o la complejidad del caso. En algunos casos se estima un tiempo de 10 a 15 minutos.</p> <p>La valoración del tiempo de espera según nuestra encuesta de satisfacción al ciudadano es de 98.3%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Asistencia Social de la Presidencia PASP - Servicios. - Informe índice de satisfacción ciudadana 2023. 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de prestación de servicios va a depender del tipo y/o la complejidad del caso. En algunos casos se estima un tiempo de 10 a 15 minutos.</p> <p>La valoración del tiempo de espera según nuestra encuesta de satisfacción al ciudadano es de 98.3%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://pasp.gob.do/index.php/servicios - Informe índice de satisfacción ciudadana 2023. 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los servicios ofrecidos por el PASP, según se evidencia en el portal web, son libre de costos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Asistencia Social de la Presidencia PASP - Servicios 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El Portal Web del PASP contiene información sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que ofrece. Además, cuenta con un catálogo de servicios.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, esta no aplica para la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta emitida por el MAP en el 2019 - https://pasp.gob.do/index.php/servicios 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Cada año la institución realiza las encuestas de Satisfacción al Ciudadano y Clima Laboral, donde participan los ciudadanos y los colaboradores, los resultados de dichas encuestas nos permiten saber si cumplimos con las expectativas de los ciudadanos y de los colaboradores de la institución.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvimos un 91.50% de satisfacción y en la encuesta de clima laboral obtuvimos un puntaje de un 82% positivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción al ciudadano - Buzón de sugerencias - Portal de transparencia 	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia acciones implementadas a través del Sistema 311, gestionadas a través de la OAI dando las respuestas necesarias y realizando las reuniones aplicables para la resolución de los problemas.</p> <p>Año (2024)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas Internas: 0 - Quejas Externas: 1 - Sugerencias: 0 - Reclamaciones: 2 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la OAI - Informe de 311 - Buzón de sugerencias 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El PASP a pesar de no aplicar a la carta de compromiso, muestra la orientación al servicio a nuestros beneficiarios para brindar la información necesaria y agilizar los procesos internos.</p> <p>Además, la institución utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes. Se destacan los servicios virtuales de atención a clientes vía chat, para la solicitud y cancelación de citas de citas en el Centro Comunitario de Salud.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta emitida por el MAP en el 2019. - Chat de la página web. - Chat de Whatsapp para aganar citas en el centro de salud comunitario. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los</p>	<p>Se evidencia el interés de abordar dicho tema en sus funciones y operaciones. De igual manera, los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>reajustes de la infraestructura tales como: rampas, barras en los baños, Centro Comunitario de Salud, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte Nomina por grupo ocupacional y genero. - Lista de colaboradores con discapacidad. - Fotos de Rampas para discapacitados. 	
<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>Cada año la institución realiza las encuestas de Satisfacción al Ciudadano y Clima Laboral, donde participan los ciudadanos y los colaboradores, los resultados de dichas encuestas nos permiten saber si cumplimos con las expectativas de los ciudadanos y de los colaboradores de la institución. En la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvimos un 91.50% de satisfacción y en la encuesta de clima laboral obtuvimos un puntaje de un 82% positivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. - Resultados Encuesta Clima Laboral 	

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</p>	<p>La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Se reciben solicitudes por Correo electrónico, OAI, Carta/Comunicación</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>en formato físico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes recibidas por las distintas vías - Informe de las redes - Página web 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecidos indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia. Como también se utilizan los diferentes medios para este fin.</p> <p>La institución posee un índice de transparencia gubernamental por encima de un 92.90%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencia - Redes sociales - Informe del POA - Índice de transparencia. 	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En general la institución cuenta con buena aceptación por parte de los ciudadanos y los demás grupos de interés, con la Encuesta de Satisfacción al ciudadano, se logró un 91.50% de satisfacción en las	

	<p>Instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Resultado de Encuesta Satisfacción al Ciudadano 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En el se involucran a las personas de la organización a la toma de decisiones conforme a la Visión, Misión y Valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participantes y fotos de la socialización del Plan estratégico institucional (PEI) - Talleres PEI - Convocatorias POA - Convocatorias y minutas de reuniones - Misión, Visión, Valores. - Fotos de carnets 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario.</p> <p>La institución a través de Planes de acción de mejora de la encuesta del clima laboral le da la participación al personal en actividades de mejora, con los resultados obtenidos de las Encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de acciones de mejoras - Encuestas de clima laboral 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Los colaboradores del PASP son concientizados sobre los conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad, mediante charlas y talleres tanto de DIGEIG como del MAP. Se realizan socializaciones del Código de Ética institucional y se han establecido las consecuencias por incumplimiento de regulaciones. Además, ha conformado su Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, atendiendo a los requerimientos de DIGEIG.</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima 2023 con las siguientes puntuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Austeridad y Combate a la Corrupción – 92.6% ✓ Identificación con la Institución y Valores – 94.51% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de socializaciones del Código de Ética institucional. - Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. - Procedimiento de Inducción al personal. - Lista de participantes y fotos de las charlas de Régimen Ético y Disciplinario. - Hoja de Socialización de Política de Consecuencias por incumplimiento de Regulaciones Institucionales. - Código de Ética Institucional - Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. 	
--	---	--

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Con el objetivo de medir los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo se les preguntó a los colaboradores cómo consideraban la comunicación y su valoración como abierta, franca y oportuna y doble vía por los colaboradores en el 2023, alcanzando una valoración de 93.99%.</p> <p>Además de la encuesta, el PASP ha instalado un buzón interno y establecido el procedimiento para su gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. - Socialización de Procedimiento de Buzón Interno. - Lista de participantes y fotos de la socialización de charla de clima organizacional. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El PASP ha asumido el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y colaboradores realizando entrega de raciones alimenticias, ayudas médicas, operativos médicos, odontológicos, visión y diferentes pruebas como la del COVID-19 y Jornada de vacunación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletines trimestrales - Memoria institucional - Fotos en las redes sociales - Boletines de prensa 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se han realizado acciones de apertura para el cambio e innovación, mediante programas dirigidos</p>	

	<p>a diferentes grupos y segmentos poblacionales. Además, se evidencia en la encuesta de clima 2023, en donde se consultó sobre la apertura para el cambio y la gestión de la innovación permitiendo que puedan expresarse ante nuevas ideas y alternativas que puedan surgir sin temor a represalias. Logrando una valoración de 92.53%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. - Boletines trimestrales - Notas de prensa - Redes sociales - Página web 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La institución procura incentivar y ejecutar el uso de herramientas digitales. Esta ha tenido un impacto favorable debido a la eficientización de los procesos y la comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta Compartida. - Página web - Portal de transparencia - Correos electrónicos - Reuniones vía zoom - Sistema de almacén 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>A través de la Encuesta de satisfacción ciudadana, puede evidencian la agilidad de los procesos de la organización. Obteniendo una puntuación de un 91.50% de agilidad en los procesos.</p> <p>Evidencias</p>	

	- Informe Encuesta de satisfacción ciudadana.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Los directivos cuentan con herramientas tales como el Plan Estratégico Institucional (PEI), donde se trazan las estrategias y los objetivos de la Institución en el caso del PASP por 4 años. Luego se realiza el Plan Operativo Anual (POA) y el PACC de cada área, con el cual se elabora el presupuesto institucional. Los productos establecidos en los POAs son plasmados en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores. Se hacen informes evaluando el rendimiento global de la organización. Los acuerdos permiten medir el rendimiento individual de los colaboradores y con la evaluación de estos se logra la estrategia de gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo y Participación – 94.68% ✓ Disponibilidad y Recursos – 88.98% ✓ Comunicación – 93.99% ✓ Enfoque a Resultados y Productividad – 93.45% <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Plan Operativo Anual 2024. - Acuerdos de Desempeño 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima 2023. - Informes de seguimiento trimestral POA 2024. - Minutas de Monitoreo Acuerdos de Desempeño <p>➤ .</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Con el enfoque de mejora continua, actualización e institucionalización de los procesos internos, el PASP, se encuentra en proceso de revisión y evaluación de los documentos institucionales (Manuales, políticas, procedimientos y otros).</p> <p>Además, contamos con una muy buena aceptación de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos en la Normatividad y Proceso. En donde la institución obtuvo un 92.81% de puntuación en la encuesta de clima laboral en el área de normatividad y proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Documentación Institucional 2024. - Manuales, políticas y procedimientos actualizado y/o creados. - Informe Encuesta de Clima 2023 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con un Manual de Cargos y se gestionan las tareas asignadas al personal a través de la elaboración de acuerdos del desempeño anual, los cuales son monitoreados cada tres meses. Al finalizar periodo de dicho acuerdo y el colaborador se evalúa utilizando la evaluación por resultados, en base a las evidencias suministradas.</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p>	

	<p>Enfoque a Resultado y Productividad: En el año 2023 – 93.45%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Cargos - Procedimiento de Evaluación de Desempeño Institucional. - Acuerdos de desempeño 2024. - Minutas de monitoreo trimestral de los acuerdos. - Evaluaciones de desempeño. - Informe Encuesta de Clima 2023. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El PASP gestiona el conocimiento de sus colaboradores, la cual es valorado positivamente de 90.99% en la Encuesta de Clima 2023, pues la Institución cuenta con un plan de capacitación acorde a las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Los colaboradores del PASP comparten sus conocimientos a los nuevos integrantes públicos y también cada área cuenta con un Manual de políticas y procedimientos que le gestiona una guía para realizar sus funciones asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacación Anual 2024. - Informe de Ejecución del Plan de Capacitación Anual. - Listas de participantes de la socialización de las capacitaciones - Convocatorias - Fotos - Informe Encuesta de Clima 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Manuales de políticas y procedimientos de las áreas. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se puede evidenciar una buena comunicación interna y los métodos de información en la Institución. Con una puntuación de un 93.99% en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Cualquier comunicación dirigida a los colaboradores de esta institución se le informa a través de comunicados, correo institucional, murales, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima 2023. - Comunicados - Correos electrónicos 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipos de los servidores con una valoración de los colaboradores de 92.79% en la Encuesta de clima Laboral.</p> <p>Cada año la institución realiza la evaluación de desempeño individual cada año, que por el buen desarrollo y cumplimiento en su área de trabajo se le premia con este bono.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima 2023 - Informe de Evaluación de Desempeño 2023. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El PASP mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación y el 92.53% de los</p>	

	<p>colaboradores expresan sentirse comprometidos para hacer los cambios llevados a cabo por la institución, hacer que funcione y dar los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 - Plan de Mejora de la Encuesta 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La cultura organizacional y el ambiente de trabajo Del PASP fue valorada positivamente por sus Colaboradores en la Encuesta de Clima 2023.</p> <p>Calidad de Vida Laboral 93.42% Relación con los empleados/ Colegas/ Colaboradores 93.67% Liderazgo y Participación 94.68%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los empleados consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales gracias a la Flexibilidad de horario, los colaboradores valoraron con un 79.91%, el balance entre trabajo y familia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia en la Encuesta de Clima ejecutada que el 90.56% está de acuerdo que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>La Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores es de 93.67% de valoración positiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023. 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En este punto los empleados están muy satisfechos ya que su puntuación en la encuesta del clima laboral fue de un 93.42% de valoración positiva en Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Calidad de Vida Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023. 	

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:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>La institución promueve una cultura de la profesionalización en sus áreas, siendo este punto valorado con un 90.99% en la encuesta de clima laboral por los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencian la motivación y empoderamiento a través del liderazgo y la participación en la encuesta</p>	

	<p>de clima laboral obteniendo una puntuación de 94.68% en esta área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima Laboral, obteniendo una puntuación de un 90.99% en esta área, en el plan de capacitación y en los comunicados haciéndole invitación a los colaboradores de las capacitaciones ofrecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 - Plan de Capacitación Anual 2024. - Comunicados 	

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>El Departamento de RRHH lleva registros del comportamiento de los empleados.</p> <p>Se han recibido 5(cinco) quejas internas. A raíz de estas quejas, han surgido propuestas de mejoras en la compensación al personal.</p> <p>Así mismo y a raíz de la implementación de la encuesta de clima, en el 2023 se identificaron algunas acciones de mejora, de las cuales se puede resaltar el desarrollo de actividades de reconocimiento al personal y reajuste salarial .</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 - Control de Permiso y Ausencia - Listados de Absentismo - Reporte de licencias 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Existe un nivel de participación en las actividades relacionadas a las mejoras en la institución de los directivos y colaboradores en general, quienes estuvieron colaborando e involucrándose en: reuniones de elaboración y socialización de planes de mejora, reuniones de comité de calidad, entre otros. El PASP tiene vigentes comités internos como el Comité Institucional de la Calidad, el Comité de Compras y Contrataciones, el de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y el Comité de Implementación de las Normas Básicas de Control Interno, entre otros, los cuales participan en la elaboración y revisión de los planes de mejora.</p> <p>Se evidencian 92.53% (Mejora y Cambio), resultados en el marco de la Encuesta de Clima 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de quejas y sugerencias 2024 - Planes de acción encuesta de clima 2022-2024 - Informe de Plan de Mejoras CAF - Plan de acción de Encuesta Clima Laboral - Plan de Acción de mejoras Encuesta de Satisfacción al Ciudadano. 	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La organización no tiene reporte de dilemas éticos ni casos de posibles conflictos de interés, hasta el momento, reflejando un comportamiento ético a lo interno de la organización. Esto evidencia que los colaboradores demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así mismo y con fines de asegurar y seguir fomentando un comportamiento ético, la institución realiza talleres del régimen ético y disciplinario a través del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listas de participantes - Captura de pantalla SISMAP subindicador 09.3 - Plan de capacitación Anual 2024. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El personal participa activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los operativos casa por casa - Fotos de los operativos médicos - Memoria institucional - Fotos en las redes sociales 	
<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</p>	<p>Se evidencia la realización de capacitaciones en atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión de acuerdos y evaluación de Desempeño, trabajo en equipo, comunicación efectiva, manejo de conflictos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de Satisfacción al Ciudadano 	

Documento Externo
SGC-MAP

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de la OAI - Lista de participantes y fotos de las capacitaciones 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima 2023. Enfoque a Resultados y Productividad: 93.45%.</p> <p>El PASP en su interés de medir los indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores, elabora, monitorea y evalúa anualmente los acuerdos de desempeño institucional en donde se describen actividades asignadas a cada colaborador de acuerdo con sus funciones, las cuales se encuentran alineadas a los objetivos estratégicos de la institución y las operaciones del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización del Procedimiento de Evaluación de Desempeño. - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023. - Plantilla de Resultados Evaluación de Desempeño enero – diciembre 2023. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se puede evidenciar la medición del resultado en el uso de herramientas digitales de información y comunicación con un 79.08% de puntuación en el uso de tecnología y un 93.99% de puntuación en la comunicación, en la encuesta de clima laboral.	

	<p>El PASP implementa el uso de herramientas como SAF Web, Office365, Microsoft Teams, Sistema de Tickets de raciones, etc. Además, la institución cuenta con las certificaciones Nortic A2 y EI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Clima Laboral 2023 - Informes de herramientas tecnológicas utilizadas. 	
<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>El PASP cuenta con indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas. Actualmente, las capacitaciones realizadas son sin costo alguno. Gestionadas a través del INAP, Infotep, MAP y otros.</p> <p>En lo que va del año 2024, han asistido a capacitaciones un total de 206 colaboradores.</p> <p>En el año 2023, se capacitaron 600 colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Capacitaciones. - Fotos y Listas de asistencia de las capacitaciones realizadas. - Informe ejecución del Plan de Capacitaciones. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución hace reconocimiento y entrega de diferentes beneficios como bonos, electrodomésticos, regalos, almuerzos, entre otros a sus empleados en diversas actividades durante el año.</p>	<p>No se evidencia política de reconocimientos individual y de equipos.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de la celebración del día de la secretaria - Fotos de la celebración del día de las madres - Bono por mantener los indicadores 	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<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>La Institución Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos, realizando operativos casa por casa en diferentes provincias con más de 1 millón de familias beneficiadas. Además, poseemos diversos programas de ayudas con la finalidad de mitigar las necesidades de la población más vulnerable, como son: hogar equipado, familias del Plan, Un plan para mamá, así como la ayuda a instituciones sin fines de lucro. Contamos con un Centro de Salud Comunitario que brinda atención primaria a los ciudadanos totalmente gratuita.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los operativos médicos - Fotos de los operativos casa por casa de raciones - Fotos del operativo hogar equipado - Participación en Programas del Gobierno: Oportunidad 14/24 - Registro de actividades madres de escasos recursos “Un Plan para Mamá. - Registro de pacientes de la Unidad Médica del PASP - Estadísticas de Ayudas del PASP 	
<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>La Organización con contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compra de productos de comercio justo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicación de las licitaciones Públicas - Memorias Institucional 	
<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>El PASP, por su naturaleza de asistencia social, realizan a través de los diferentes programas y proyectos donaciones de raciones de alimentos, enseres del hogar y techado de viviendas que son dirigidas a la población más vulnerable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de entrega de raciones alimenticias - Solicitudes de entregas de electrodomésticos y enseres del hogar 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de remozamiento de techados de viviendas - Boletines trimestrales Estadísticos - Fotos en Redes sociales - Fotos en la página web 	
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>La institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los Ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notas de prensa - Cronológicos mensuales de ayudas. - Informe de ejecución presupuesto físico/ financiero, familias impactadas. 	
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>El PASP evidencia un fuerte compromiso con la transparencia con un índice de 92.90 de cumplimiento en el indicador de la DIGEIG, así como con el comportamiento ético y democracia, integridad e igualdad como lo plasmamos en nuestro Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorias institucionales anuales. - Índice de cumplimiento de DIGEIG - Código de ética institucional - Política de consecuencias por incumplimiento de las regulaciones institucionales. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Hemos creado el Comité Verde, con el objetivo de promover la protección y cuidado del medio ambiente. Este comité tiene la responsabilidad de</p>	

	<p>velar por el establecimiento, implementación y vigilancia de políticas institucionales que sirvan para preservar el medio ambiente. Además, la institución crea conciencia a sus colaboradores del impacto que tiene la sostenibilidad medioambiental en el cambio climático, mediante charlas y talleres.</p> <p>Actualmente, el comité Verde se encuentra en proceso de elaboración del Manual de políticas medioambientales.</p> <p>Adicional, se promueve el reciclaje dentro de las instalaciones con zafacones destinado a dicho fin.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participantes y fotos de la socialización de la charla de manejo responsable de desechos sólidos, impacto ambiental y marco jurídico. - Designación del Comité Verde. - Fotos de los zafacones de clasificación de la basura. 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se realiza la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los clientes, en esta se realizan preguntas para que sean evaluados los servicios de la organización, entre ellos se encuentra la accesibilidad y la transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. - Resultados encuesta Satisfacción Ciudadana. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencias. - Comité de ética - Código de ética - Informe de la OAI 	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Hemos creado el Comité Verde, con el objetivo de promover la protección y cuidado del medio ambiente. Este comité tiene la responsabilidad de velar por el establecimiento, implementación y vigilancia de políticas institucionales que sirvan para preservar el medio ambiente. Además, la institución crea conciencia a sus colaboradores del impacto que tiene la sostenibilidad medioambiental en el cambio climático, mediante charlas y talleres.</p> <p>Actualmente, el comité Verde se encuentra en proceso de elaboración del Manual de políticas medioambientales.</p> <p>Adicional, se promueve el reciclaje dentro de las instalaciones con zafacones destinado a dicho fin.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participantes y fotos de la socialización de la charla de manejo responsable de desechos sólidos, impacto ambiental y marco jurídico. - Designación del Comité Verde. - Fotos de los zafacones de clasificación de la basura 	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se mantienen las relaciones constantemente con grupos de interés importantes, mediante colaboración con otras entidades y organismos, las nóminas fijas a instituciones sin fines de lucro, hogares, albergues, iglesias entre otros. El PASP realiza estos acuerdos sostenibles con el propósito de impactar a más usuarios que lo necesiten de nuestros servicios. Además, contamos con 32 oficinas provinciales de nuestra institución, que se encargan de canalizar las solicitudes de las provincias a las que pertenecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de oficinas provinciales y sus contactos. - Fotos de colaboraciones con JOMPEAME. - Acuerdo Interinstitucional JOMPEAME - Acuerdo Interinstitucional con el MIVED. - Acuerdo de colaboración con el Gabinete Social de la Presidencia y el Programa Oportunidad 14-24. - Fotos de colaboración con programas del gobierno. - Fotos en redes sociales. - Acuerdos con las autoridades pertinentes. - Cronológicos de Ayudas Mensuales. - Nominas fijas de ayudas por tipo de organización. - Fotos de actividades con las autoridades y los representantes de la comunidad. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de</p>	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos,</p>	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>digitales y portal web, a través de notas de prensa, destacando nuestra gran labor, al igual que el contenido publicado a nuestras redes sociales dan a denotar la importancia que tiene el PASP en nuestro país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones en Redes sociales. - Reporte mensual de comunicaciones. - Informe diario de noticias nacionales. - Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web. 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Entre la nómina de nuestros colaboradores se puede observar una mayor población de mujeres, como también de personas adultas de edad madura, de igual manera tiene un alto porcentaje en comparación a otras instituciones de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nómina de servidores públicos. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Los colaboradores del PASP se involucran en las actividades de ayuda solidaria a los ciudadanos que proporciona nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos en las redes sociales. 	
<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>La institución ha intercambiado conocimientos como: tipos de metodologías implementadas en el tema de logística de distribución de las ayudas y almacenamiento de los insumos con el Programa Mundial de Alimentos (PMA)</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imágenes en las redes sociales del PASP. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Institución mediante la conformación del Comisión del SISTAP, se ha elaborado un plan emergencias dirigido a los diferentes grupos de interés, se mantiene señalizaciones, rutas de evacuación, entre otras actividades para evitar posibles riesgos.</p> <p>En la actualidad, nos encontramos en proceso de implementación del Manual de Seguridad Ocupacional, además de la conformación de una brigada de emergencia para dar respuesta a los colaboradores ante posibles accidentes laborales.</p> <p>Contamos con un Centro de Salud Comunitario que brinda atención primaria no solo a los ciudadanos, sino también a nuestros colaboradores totalmente gratuita.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los operativos médicos - Fotos de los operativos casa por casa de raciones - Fotos del operativo hogar equipado - Participación en Programas del Gobierno: Oportunidad 14/24 - Registro de actividades madres de escasos recursos “Un Plan para Mamá. - Registro de pacientes de la Unidad Médica del PASP - Estadísticas de Ayudas del PASP - Comité del SISTAP. 	

	- Plan de Emergencias	
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).		No se evidencia medición de la responsabilidad social institucional.

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El Plan de Asistencia Social de la Presidencia (PASP) en el transcurrir del año 2024 ha cumplido a cabalidad con la misión de asistir en las necesidades primarias de alimentación, salud y techo, completando la cifra de más de 4 millones 257 mil raciones alimenticias entregadas, impactando a través de sus distintos programas a más de 2 millones 126 mil de hogares dominicanos. Proveyendo de esta forma, no solo alimentos básicos de la canasta familiar; sino también alimentos dignos, debido al proceso de selección y abastecimiento de calidad e higiene que hemos implementado. Las entregas de raciones alimenticias se realizaron mediante los distintos programas.</p> <p>Además, la institución ha reflejado un buen resultado en la calidad de sus productos y en los resultados ofrecidos al ciudadano fruto de un arduo trabajo y empeño. Obteniendo un 99.4% de</p>	

	<p>puntuación en general y un 100% en seguridad y fiabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de Satisfacción Ciudadana - Informe de Evaluación Trimestral de metas Físico/Financiero - Boletín Estadísticos. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El Plan de Asistencia Social de la Presidencia (PASP) continúa con los diversos programas de ayudas para mitigar las necesidades de la población más vulnerable, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Operativo casa por casa:</u> se enfoca en las entregas de raciones alimenticias a los sectores más vulnerables, recibiendo las entregas en su puerta con un trato humanizado y con el propósito de que las ayudas lleguen realmente a las manos ciudadanas que realmente las necesitan. A través de este programa se ha entregado 198 mil 999 raciones alimenticias. ✓ <u>Hogar Equipado:</u> El PASP ha entregado hasta la fecha de 58,007 electrodomésticos y enseres del hogar, donde se pudieron beneficiar un estimado de 53,192 familias impactadas y más de 1,085 readecuaciones de techado beneficiando así a la misma cantidad de <u>familias</u>. 	

- ✓ Familias del Plan: Los beneficiarios son asistidos con 2,030 raciones alimenticias crudas fijas de manera mensual. En la actualidad el PASP asiste a 320 familias dentro de este programa.
- ✓ Asistencia a Fundaciones Sin Fines de Lucro: Mensualmente se realizan entregas de más 14,999 raciones de alimentos crudos, las cuales beneficiaron a un gran número de familias asistidas.
- ✓ Oportunidad 14-24: el PASP realiza entrega de un estimado de 41,352 raciones cada mes.
- ✓ Asistencia a Hogares y Albergues: En la actualidad, el Plan Social asiste de manera fija cada mes con más de 10,321 raciones.
- ✓ Hogares Crea Dominicano: El Plan Social entregó un aproximado de 2,550 raciones mensuales de alimentos a los 46 Hogares Crea Dominicanos.
- ✓ Asistencia Iglesias y Parroquias: durante el presente año el Plan Social asistió a más de 477 iglesias y parroquias. Entregando un aproximado de 36,042 raciones de alimentos crudos mensuales.

- ✓ Canastillas para Bebés: en el transcurso del 2024 el Plan Social entregó más de 1,895 canastillas.
- ✓ Asistencia Personas con Discapacidad: en el año 2024 el Plan de Asistencia Social realizó la entrega de 116 artículos para discapacitados en su mayoría sillas de ruedas a personas con algún tipo de discapacidad física, a través de solicitudes que fueron recibidas en la Institución
- ✓ Unidad Médica: el Centro Comunitario del PASP ha logrado dar de manera puntual a más de 23,180 asistencias médicas en lo transcurrido en el año 2024. Asistiendo de manera totalmente gratuita a los pacientes en las diferentes especialidades, como son la cardiología, neurología, ginecología, entre otras, así como servicios de laboratorio.
- ✓ Catástrofes Naturales: el Plan de Asistencia Social de la presidencia brindó apoyo en las diferentes catástrofes naturales que han afectado al país; como al paso de la tormentas y vaguadas, en la que ha logrado entregar un total de 125,000 ayudas entre las que se encuentran raciones de alimentos crudos; enseres para el hogar y electrodomésticos, entre otras.

El resultado por el cual el PASP ha impactado en la sociedad a través de sus servicios y productos se

	<p>puede medir a través de diferentes indicadores. Obteniendo un 99.4% de puntuación en la encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción ciudadana - Informes de estadísticas trimestrales - Informes del POA - Informes de la OAI - Memoria institucional 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Debido a la naturaleza única en sus funciones en la institución no se evidencia la realización de evaluaciones comparativas con otras instituciones.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia mediante los Informes y boletines trimestrales, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios con instituciones con las cuales se realizan los pactos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletines trimestrales - Memoria institucional 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El PASP es auditada periódicamente, tanto por la contraloría de la República como por la Cámara de Cuentas de la República, para una mayor transparencia en el desempeño institucional de del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Credenciales de auditores. - Informes borrador. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Replicas Institucional a las instituciones auditores. - Planes de acción de mejoras 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La institución trata de ir a la vanguardia innovando en sus servicios/ productos para una mayor satisfacción al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de entrega de raciones mediante tickets a los empleados 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Por un mandato presidencial la Institución ha implementado las donaciones de las raciones, por el estado de emergencia del País.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de operativos casa por casa - Memoria institucional - Reportes diarios de producción 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El PASP gestiona sus recursos disponibles eficientemente, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima, la cual se evidencia en el reporte de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitaciones - POA 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución Presupuestaria. - Índice de gestión Presupuestaria. - Lista de participantes y fotos de la socialización de las capacitaciones impartidas - Memoria institucional 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia las mejoras e innovación en los procesos a través de la página web institucional y redes sociales, en donde los ciudadanos tienen acceso a información de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Redes sociales 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>No se realizan análisis comparativos, ya que somos la única institución con dicha naturaleza y objetivo, en comparación con otras instituciones.</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>Las alianzas de la institución funcionan de manera eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos y contratos - Reporte de producción diaria - Informe trimestral 	
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>La institución a través de las herramientas tecnológicas ha conseguido la eficiencia y las mejoras de la prestación de servicios.</p> <p>Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la firma digital.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de Flota - Reuniones virtuales. - Capacitaciones Virtuales. - Carpeta compartida. - Correos de socialización. - Solicitudes virtuales. 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El PASP ha establecido mediante su Procedimiento de Gestión de Auditorías Institucionales, la realización de Auditorías Institucionales, Programa de Auditoría Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Gestión de Auditorías Institucionales. - Socialización del Procedimiento Gestión de Auditorías Institucionales. - Programa Anual de Auditorías 2024. - Informe de Autoevaluación CAF. - Resultados de Implementación NOBACI. 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La institución recibió el bono a la innovación por implementar el sistema de entrega de tickets de raciones entregadas a los colaboradores avalado por el ministerio de la presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la entrega del bono a la innovación por implementar el sistema de entrega de tickets de raciones. 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El PASP evidencia el cumplimiento en lo presupuestado tanto en metas físicas como presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral de metas físicas y presupuestarias 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución ha podido eficientizar los bienes adquiridos realizando compras conscientes en cumplimiento de la ley 340-06</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos cargados en Portal de Transparencia - Procesos cargados en el Portal de Compras y Contrataciones. - Comité de Compras y Contrataciones 	

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