

ACICGP
MARZO-2016

AUTOEVALUACIÓN DE LA CARTA
IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA
GESTIÓN PÚBLICA 2015

MINISTERIO DE TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL -MTPS-
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

**Autoevaluación de la Carta Iberoamericana
de Calidad en la Gestión Pública
2015**

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

AUTORIZÓ:



Sandra Edibel Guevara Pérez
Lcda. Sandra Edibel Guevara Pérez
Ministra de Trabajo y Previsión Social

VISTO BUENO:



Beatriz De Paúl
Lcda. Beatriz De Paúl
Directora Ejecutiva

ELABORÓ:

José Federico Bermúdez Vega

José Federico Bermúdez Vega
Jefe Oficina de Coordinación y
Desarrollo Institucional



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. PROPÓSITO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LA CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	4
II. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA PARA LA AUTOEVALUACIÓN.....	4
i. Actividades realizadas para la Autoevaluación de la CICGP 2015 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.....	4
ii. Conformación de grupos evaluadores, clasificados por procesos del MTPS...	5
iii. Desarrollo de la Autoevaluación CICGP en el MTPS	5
iv. Criterios de evaluación	7
III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	7
i. Resultados cuantitativos	9
ii. Resultados cualitativos.....	16
IV. TEMAS PARA PROYECTOS DE MEJORA.....	20
V. CONCLUSIONES.....	21

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados obtenidos de la Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (CICGP), la cual tiene como propósito dar a conocer el nivel de avance en el cumplimiento de los aspectos y características de calidad en los servicios públicos que ha prestado el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, durante el año 2015.

El instrumento utilizado, promueve el establecimiento de un enfoque común en los países Iberoamericanos, acerca de las nociones de calidad y excelencia en la gestión pública; a partir de la cual se procura la adopción de un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia para la formulación de planes, políticas, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua en la gestión pública.

A continuación, se presenta del proceso realizado, el propósito y los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos de la Autoevaluación del año 2015, realizada por 10 grupos evaluadores de febrero a marzo del presente año.

I. PROPÓSITO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LA CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Conocer el grado de avance en la implementación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, durante la gestión 2015 con el propósito de identificar las brechas de desempeño y las oportunidades de mejora, que permitan a la Institución potencializar el uso de los recursos para la obtención de resultados y brindar un servicio de calidad con calidez orientado a la Ciudadanía.

II. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA PARA LA AUTOEVALUACIÓN

La Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social fue realizada del 29 de febrero al 11 de marzo 2016 y facilitada por personal técnico de la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional a 10 grupos evaluadores, en los que participó personal Directivo, Jefaturas de Oficinas a nivel nacional y personas representantes de los Sindicatos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; haciendo un total de 64 personas.

i. Actividades realizadas para la Autoevaluación de la CICGP 2015 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

ACTIVIDAD	FECHA
1. Etapa de preparación para la Autoevaluación CICGP.	21 de enero de 2016.
2. Realizar sesiones con 10 equipos.	29 de febrero al 11 de marzo 2016.
3. Entrega del Informe CICGP 2015 del MTPS para autorización.	17 de marzo de 2016.
4. Remisión del Informe CICGP a la STPP.	18 de marzo de 2016.

ii. **Conformación de grupos evaluadores, clasificados por procesos del MTPS:**

Grupos evaluadores la Autoevaluación de la CICGP 2015	N° grupos	Cantidad de Participantes
I. Proceso de Dirección Estratégica: Directora Ejecutiva, Asesor del Despacho Ministerial en Resolución de Conflictos Laborales, Directora General de Previsión Social, Directora General de Trabajo, Director General de Inspección de Trabajo, Directora de Relaciones Internacionales de Trabajo, Directora Administrativa, Jefa de la Unidad de Equidad entre los Géneros, Jefe de la Unidad Financiera Institucional, Jefe Oficina Jurídica y Jefe Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional.	1	11
II. Procesos clave del MTPS: 1. Vigilancia del Cumplimiento de la Normativa Laboral, 2. Asistencia Laboral, 3. Previsión Social y Empleo. Personal participante: Subdirectores, Jefaturas de Departamento y de Sección; 4. Jefaturas de las tres Oficinas Regionales y Jefaturas de Oficinas Departamentales respectivas.	6	36
III. Personal de Proceso de Apoyo: Subdirector Administrativo, Jefe de la Unidad Desarrollo Tecnológico, Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno, Jefa Unidad de Adquisición y Contratación Institucional, Jefaturas de Departamento y de Sección.	1	13
IV. Sindicatos del MTPS (SITRAMITPS y SEMINTRAB): Representantes de las trabajadoras y trabajadores del MTPS.	2	4
TOTAL :	10	64

iii. **Desarrollo de la Autoevaluación CICGP en el MTPS**

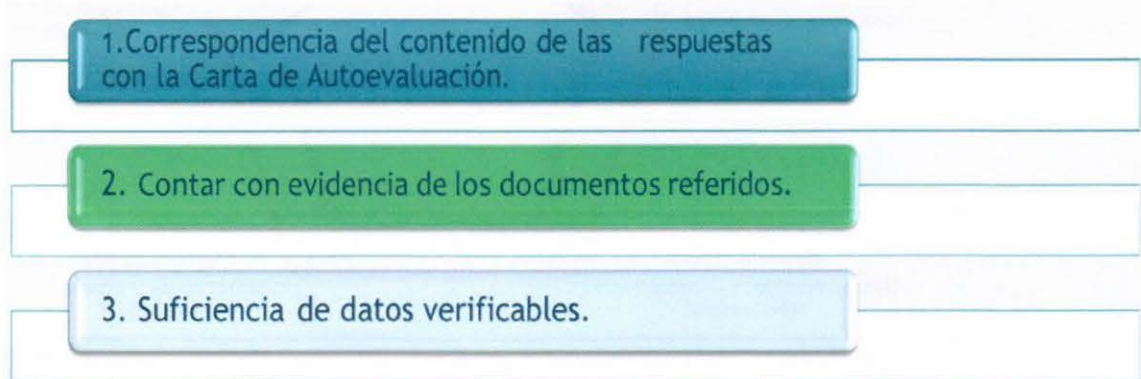
1. La Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión pública, fue facilitada por personal de la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional, a 10 grupos, realizando un total de 38 sesiones, contando con la participación de 64 personas.

2. A cada grupo evaluador se le presentó el Contenido de la Carta¹: objetivo y finalidad, principios inspiradores, derechos y deberes de la ciudadanía, nueve ejes estratégicos orientadores para la formulación de políticas y estrategias de calidad, acciones e instrumentos para la calidad y consideraciones finales sobre la eficacia de la Carta.
3. Asimismo, se explicó el objetivo de la Autoevaluación, la metodología y los criterios para dar respuesta al cuestionario y asignación del puntaje teniendo en cuenta la valoración cualitativa y cuantitativa de los epígrafes de la Carta; para determinar el grado de avance de implementación de la misma, durante el año 2015.
4. La autoevaluación se realizó dando respuesta a las preguntas del cuestionario de forma participativa, analizando el enunciado de los epígrafes.
5. Las respuestas del Cuestionario de la Carta fueron basadas en evidencias comprobables tanto en el aspecto cualitativo como en el cuantitativo.
6. Al finalizar el cuestionario, se identificaron los principales resultados alcanzados, las fortalezas y las oportunidades de mejora, por cada grupo evaluador.
7. Al terminar el ejercicio, se realizó la evaluación final sobre el contenido de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
8. Para elaborar el Informe Institucional de la Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2015 del MTPS, se analizó y consolidó el trabajo efectuado por los grupos evaluadores.

¹ Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (CICGP).

iv. Criterios de evaluación

Cada respuesta del cuestionario ha sido formulada con base a lo establecido en la CICGP 2015, de acuerdo a los siguientes criterios



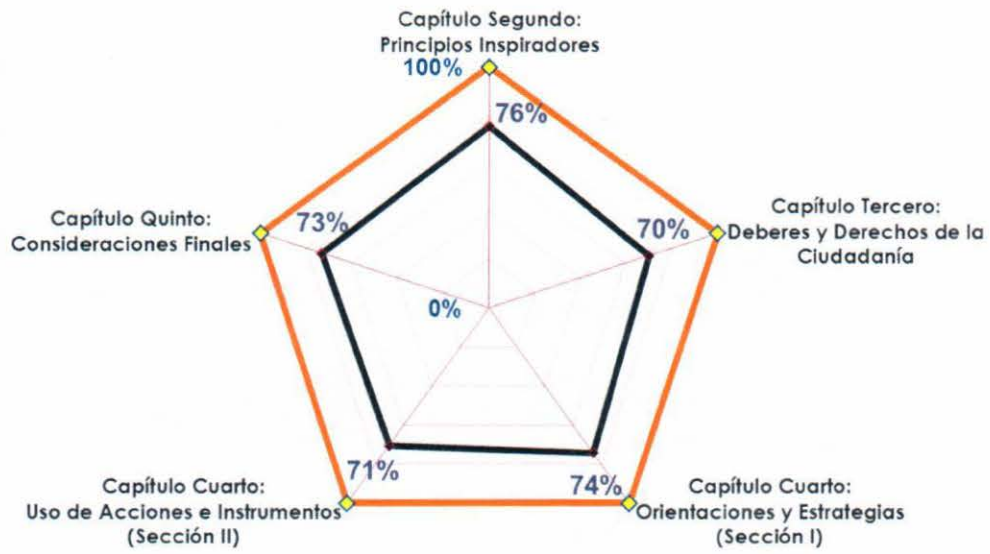
III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

A continuación se detallan los resultados cuantitativos y cualitativos de la Autoevaluación de la CICGP 2015.

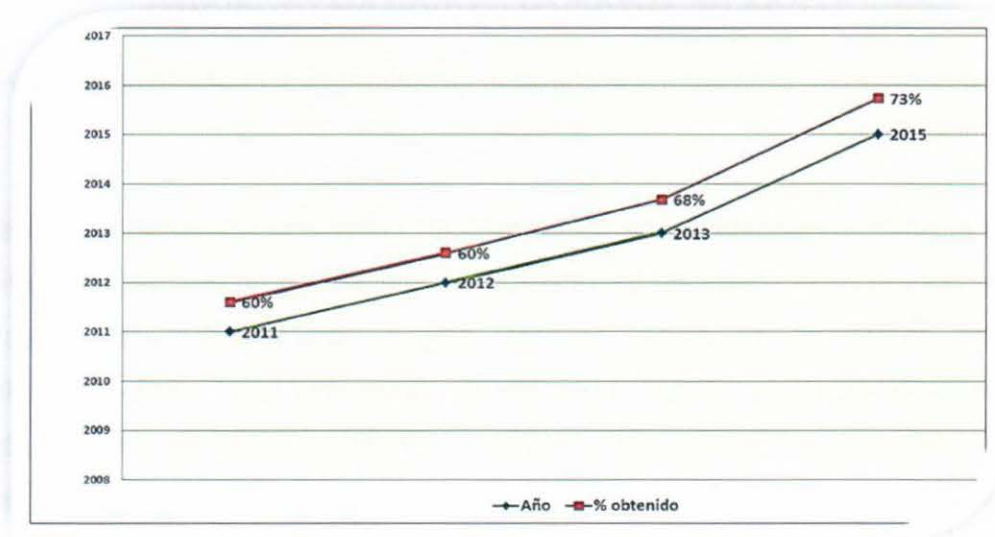
Para el análisis cuantitativo se ha tomado en cuenta el resultado del cuestionario realizado por el equipo de la Dirección Estratégica, el cual asignó un puntaje promedio del 73% (véase gráfica radial en la parte inferior). Según los Criterios del Cuestionario para la Autoevaluación de la CICGP, la Institución tiene un grado medio de implementación de la Carta, debido a que cuenta con estrategias, políticas, acciones definidas, buenos resultados obtenidos en las principales áreas de la organización, asimismo se cuenta con la participación activa del personal, existen evidencias documentadas de las tendencias positivas alcanzadas en términos de una gestión pública de calidad y por resultados, así como del buen desempeño y la identificación de oportunidades de mejora.

**Gráfico Grado de Avance en Implementación de Carta
Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública
Dirección Estratégica**

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2015



Tendencia del grado de avance en la implementación de la CICGP período 2011-2015

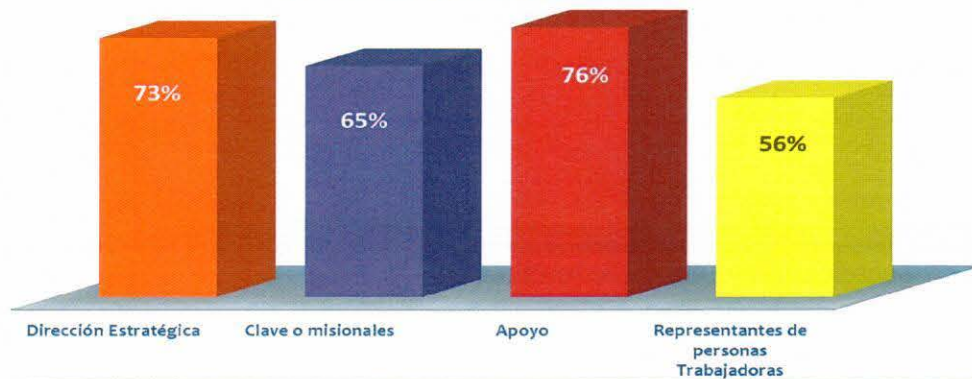


i. Resultados cuantitativos

Tomando como base los resultados obtenidos en el equipo de Dirección Estratégica, se observa un **incremento en la implementación de la Carta CICGP del 5%** entre la gestión 2013 - 2015, este valor ha sido alcanzado por medio de acciones, tales como: espacios de participación ciudadana implementados en la Institución para la formulación del Plan Estratégico Institucional, Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, Contraloría social y rendición de resultados de las Inspecciones de Trabajo, Mesas intersectoriales, departamentales y municipales de empleo, Mesas de dialogo con organizaciones de mujeres, población LGBTI, mesas de inserción laboral para personas con discapacidad, sindicatos, asociaciones empresariales y con la ciudadanía en general; participación en espacios tripartitos, tales como: Consejo Nacional del Salario Mínimo, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda, Instituto Salvadoreño de Formación Profesional entre otras. En la gestión administrativa y financiera se realizan acciones orientadas a la optimización de los recursos asignados a la institución; así como la implementación de una gestión basada en procesos.

El gráfico muestra la puntuación asignada por los Grupos evaluadores correspondientes a los diferentes procesos de éste Ministerio, a partir de su experiencia y conocimiento del quehacer Institucional.

Grado de Avance en la Implementación de la CICGP 2015 en el MTPS
Clasificado por tipo de proceso



El Mapa de Procesos vigente, clasifica los procesos institucionales en: estratégicos, clave y de apoyo.

El Proceso de Dirección Estratégica: es el que establece, orienta y brinda lineamientos al personal de acuerdo a la Visión, Misión y Objetivos Institucionales;

Los procesos Clave²: son los que realizan actividades orientadas al servicio de la ciudadanía y constituyen la función misional de éste Ministerio y son ejecutados por:

1. Dirección General de Trabajo.
2. Dirección General de Inspección de Trabajo.
3. Dirección General de Previsión Social.

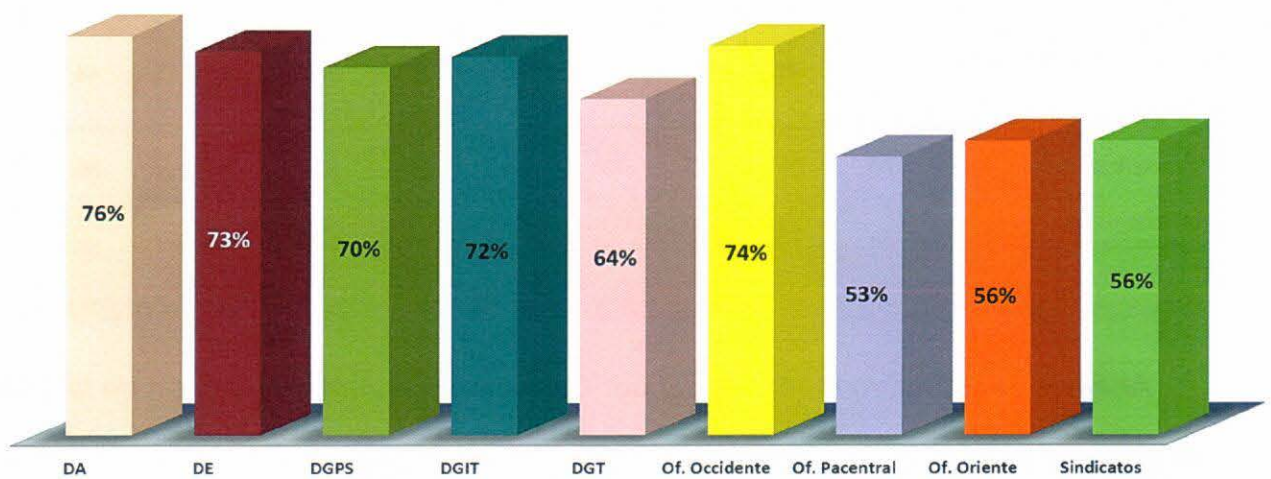
Los Procesos de Apoyo: son los que dan soporte al buen funcionamiento y operación de los Procesos Clave de la Institución, generalmente se orientan a satisfacer los requerimientos de las y los usuarios internos, se realizan con el involucramiento del personal de la Dirección Administrativa, Unidad de Desarrollo Tecnológico, Oficina de Auditoría y Control Interno; y la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

Los grupos evaluadores para los procesos claves y de apoyo estuvieron liderados por los Subdirectores Generales e integrados por las Jefaturas de Sección, Departamento y Unidades; en cuanto a las Oficinas Regionales y Departamentales, las Jefaturas Regionales lideraron los equipos, y el grupo evaluador de la Dirección Estratégica estuvo liderado por la Dirección Ejecutiva. En el caso del equipo representante de las personas trabajadoras de éste Ministerio, estuvo liderado por la Secretaria General de SITRAMITPS y el Secretario General del SEMINTRAB.

² Los procesos clave son ejecutados a nivel nacional en las 14 Oficinas Departamentales.

En la siguiente gráfica, se presentan los porcentajes individuales asignados por cada grupo evaluador, clasificados por Direcciones, Oficinas Regionales y Representantes de las personas trabajadoras del MTPS.

Puntaje de la Autoevaluación de la CICGP 2015 por grupos evaluadores³



En la Tabla N°1, se presentan los resultados obtenidos a nivel Institucional clasificados por: Cada capítulo evaluado de la Carta en relación a los procesos (Clave, apoyo y Dirección Estratégica), Oficinas Regionales y Representantes de las personas trabajadoras; asimismo se presenta el Promedio del resultado general Institucional del grado de cumplimiento de implementación de la CICGP 2015, referente a los principios inspiradores, deberes y derechos de la ciudadanía, estrategias y herramientas de la calidad en la gestión pública y las consideraciones finales de la misma.

³ DA: Dirección Administrativa.
DE: Dirección Estratégica.
DGPS: Dirección General de Previsión Social.
DGIT: Dirección General de Inspección de Trabajo.
DGT: Dirección General de Trabajo.
OF.: Oficinas Regionales y Oficinas Departamentales de cada zona del país.

Tabla N°1
Resultados porcentuales del grado de avance de la implementación CICGP 2015⁴

Contenido de la CICGP 2015	PROCESOS CLAVE						PROCESO DE APOYO	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	REPRESENTANTES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	PROMEDIO DEL RESULTADO GENERAL POR CAPÍTULO
	OFICINAS CENTRALES			OFICINAS REGIONALES						
	DGT	DGIT	DGPS	OCCIDENTE	PARACENTRAL	ORIENTE	DA	DE		
Cap. II PRINCIPIOS INSPIRADORES.	64	75	74	83	65	78	79	76	57	72
Cap. III DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANÍA.	64	70	74	78	51	76	83	70	53	69
Cap. IV Sección I.- ORIENTACIONES PARA FORMULAR POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA.	70	72	69	75	57	72	71	74	44	67
Cap IV Sección II.- USO DE ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.	59	71	68	68	46	31	75	71	44	59
Cap V. CONSIDERACIONES FINALES.	70	65	80	73	60	77	87	73	80	74
PROMEDIO DEL PORCENTAJE INSTITUCIONAL POR GRUPOS EVALUADORES.	65	71	73	75	56	67	79	73	56	68

Análisis cuantitativo Institucional por Capítulo de la Autoevaluación de la CICGP

El presente análisis se ha realizado con base a los resultados presentados en la Tabla N°1 de este informe.

- **Capítulo II: Principios Inspiradores de una gestión pública de Calidad:** 1. De servicio público, 2. Legitimidad democrática, 3. Transparencia y participación ciudadana, 4. Legalidad, 5. Coordinación y cooperación, 6. Ética pública, 7. Acceso universal, 8. Continuidad en la prestación de servicios, 9. Imparcialidad, 10. Eficacia, 11. Eficiencia, 12. Economía, 13. Responsabilización y 14. Evaluación permanente y mejora continua.

⁴ El **Capítulo I: Finalidad de la Carta y noción de Calidad en la Gestión Pública**, contiene solamente definición del Objetivo y finalidad de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

A nivel Institucional, el capítulo obtuvo un grado de cumplimiento del avance en la implementación de la Carta CICGP del 72%, en aspectos relacionados a los principios inspiradores de una Gestión Pública de calidad.

- ***Capítulo III: Derechos y Deberes de la Ciudadanía para una gestión pública de Calidad.***

En este capítulo a nivel Institucional se obtuvo un puntaje del 69%, lo que implica que las personas participantes en la Autoevaluación, consideran que la Institución prestó servicios enfocados a la atención de la ciudadanía con una asistencia ágil, oportuna y adecuada; con facilidad para realizar trámites, presentar peticiones y solicitudes o reclamos cuando así fueron requeridos, reflejados en los resultados de la encuesta de satisfacción realizada por la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional en junio 2015 obtenido un 85% de aceptación por la Ciudadanía usuaria.

- ***Capítulo IV: Orientaciones, Acciones e Instrumentos para formular Políticas y Estrategias de Calidad en la Gestión Pública.***

Este capítulo propone **nueve ejes u orientaciones estratégicas**: gestión pública al servicio de la ciudadanía, gestión pública para resultados, compromiso social y ambiental, responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos, gestión por procesos, desarrollo de capacidades de los empleados públicos, participación de los empleados públicos para la mejora de la calidad de la gestión, proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora de la calidad, relaciones de colaboración y cooperación orientadas a la mejora de la calidad; sugerida la aplicación de diversas acciones e instrumentos para lograr una gestión pública de calidad centrada en la ciudadanía y para la obtención de resultados.

El abordaje del Capítulo cuarto en la CICGP se hizo en dos secciones:

- **Capítulo IV.- Sección I: Orientaciones para Formular Políticas y Estrategias de Calidad en la gestión Pública.**

El mayor puntaje de implementación reflejado para éste capítulo en esta sección fue asignado por la Oficina Regional de Occidente con un 75%, seguido por la Dirección Estratégica con el 74%, la Dirección General de Inspección de Trabajo y Oficina Regional de Oriente obtuvieron el 72%; como promedio general Institucional se logró el 67% y el puntaje más bajo alcanzado, fue el asignado por las personas representantes de las y los trabajadores siendo el 44%. Al respecto, en los informes de las Autoevaluaciones expresan la necesidad de fortalecer la sensibilización e involucramiento del personal de todos los niveles, en torno al tema de la calidad de los servicios públicos; así como crear incentivos vinculados a la evaluación del desempeño.

- **Capítulo IV.- Sección II: Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública.**

Como puede observarse en la sección II, el porcentaje promedio correspondiente a éste Capítulo es del 59%, 3% puntos arriba de la autoevaluación correspondiente al año 2013, siendo la Dirección Administrativa la que muestra el porcentaje más alto, con un 75% de acciones e instrumentos de la calidad implementadas en su área, seguido con un 71% obtenido por la Dirección de Inspección de Trabajo y la Dirección Estratégica; en la Dirección General de Previsión Social y Empleo así como la Oficina Regional de Oriente se logró un porcentaje de la aplicación de las acciones para la calidad en un 68%.

A nivel institucional, respecto a la implementación de los contenidos de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, se logra observar que durante la gestión 2015, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene su mayor oportunidad de mejora en la aplicación de acciones e instrumentos para la calidad, en aspectos referidos a desarrollar mecanismos efectivos de participación ciudadana en el diseño y seguimiento de los resultados a lo largo del ciclo de las políticas públicas, dar a conocer a nivel Institucional buenas prácticas realizadas por las Direcciones, divulgar la documentación de la Gestión de Calidad en el MTPS, promover a nivel institucional el Modelo para una Gestión de Excelencia, crear mecanismos efectivos de comunicación e información para dar a conocer todas las acciones y normativas con las cuales cuenta la Institución para una gestión por resultados; así como la sistematización de la opinión ciudadana para dar seguimiento y tomar medidas respecto a la satisfacción de la calidad y calidez de los servicios que este Ministerio a la ciudadanía.

En relación a éste Capítulo, uno de los mejores logros alcanzados, es la optimización de los recursos y eficacia del trabajo a través de la planificación, la cual se logra por medio de la elaboración del Plan Estratégico Institucional, planes semanales, mensuales, anuales así como la realización de reuniones semanales y trimestrales de seguimiento, que les permite tomar decisiones oportunas y reorientar los recursos para fortalecer las áreas que más lo necesiten. Otro logro alcanzado es que las personas empleadas de éste Ministerio, manifiestan conocer la gestión por procesos.

- **Capítulo V: Consideraciones finales acerca de la eficacia de la Carta.**

Lo más relevante de los resultados obtenidos en este capítulo, es el incremento del 15% de la eficacia en la implementación de la Carta CICGP 2015, respecto al año 2013 (valor calculado con base a la media de los datos de la tabla N°1 y el porcentaje del 59% correspondiente al 2013).

Este resultado es producto en gran medida, de la notoria voluntad y compromiso de la máxima Autoridad, alta Dirección y mandos medios en apoyar la implementación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

Los resultados muestran un avance importante en la implementación de las acciones e instrumentos de la gestión de la calidad en la Institución, así como oportunidades de mejora que nos permitan incrementar nuestros niveles de eficiencia en la gestión de éste Ministerio, estandarizando los procesos a nivel nacional, divulgando normativas, herramientas de la calidad y los resultados obtenidos a nivel institucional; todo con la finalidad de brindar servicios de mayor calidad y con calidez a la ciudadanía.

ii. Resultados cualitativos

A continuación se presentan los resultados del Diagnóstico situacional de la gestión 2015 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con base a los aspectos de una gestión pública de calidad.

Principales Resultados alcanzados
1. Sistema de Planificación Institucional, monitoreo y evaluación: partiendo del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 para la formulación y ejecución del Plan Estratégico Institucional, Planes Anuales de Trabajo y el Plan de Gestión de Riesgos del MTPS.
2. Implementación de la Gestión por Procesos: procesos diagramados, rediseño de procesos, indicadores de tiempo de respuesta, Manual de procesos, Estructura Organizativa, Manuales de Organización, Funciones, Puestos, Políticas y Normativas.
3. Procesos de participación ciudadana: Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre logros y retos anuales del MTPS realizada a nivel nacional en las 4 regiones del país; Contraloría social y rendición de cuentas de los resultados de las Inspecciones de Trabajo Mesas intersectoriales, departamentales y municipales de empleo, Mesas de diálogo con organizaciones de mujeres,

población LGBTI, mesas de inserción laboral para personas con discapacidad, sindicatos, asociaciones empresariales y con la ciudadanía en general; participación en espacios tripartitos, tales como: Consejo Nacional del Salario Mínimo, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda, Instituto Salvadoreño de Formación Profesional entre otras.

4. Territorialización de los servicios: establecimiento de 43 Bolsas de Empleo Locales, instaladas en Municipios estratégicamente seleccionados; descentralización de los servicios de Inspección de Trabajo en las 14 Oficinas Departamentales y Mediaciones Individuales en 8 Departamentos de las 4 regiones del país; asimismo se realizaron 113 Kioscos móviles en Municipios, barrios y colonias, con el propósito de acercar los servicios públicos de empleo habiéndose atendido un total de 5,345 personas de las cuales 2,706 son mujeres y 2,639 hombres.

5. Consolidada la Estrategia denominada "Sistema Nacional de Empleo" - SisNE-, la cual cuenta con articulación interinstitucional para el fortalecimiento de los servicios de empleo, empleabilidad y emprendimientos a nivel nacional.

6. Colocación de 16,946 personas en puestos de trabajo, por medio de Bolsas de Empleo Locales y Ferias de Empleo a nivel nacional, de las cuales 8,101 son mujeres y 8,845 hombres.

7. Fortalecimiento de las capacidades a 4,924 personas emprendedoras a través del desarrollo de talleres y asesoramiento de emprendedurismo básico, de las cuales 2,957 son mujeres y 1,967 hombres; de igual manera se desarrollaron 151 Ferias de Autoempleo a nivel nacional, en las cuales participaron 1,972 personas emprendedoras.

8. A nivel nacional se realizaron 44 Ferias de Empleo especializadas, para: Mujeres, Juventudes y personas con discapacidad.

9. Apertura de dos Ventanillas especializadas en atención a personas: Jóvenes y otra para la atención de personas migrantes retornadas.

10. Servicios centrados en las necesidades de las personas trabajadoras: el MTPS tiene mayor acercamiento de los servicios a la ciudadanía, por medio de horarios especiales sabatinos y en fechas de asueto, página web, Portal de Empleo, atención del Call Center 24 horas, correo de Asesoría Laboral y aplicaciones tecnológicas en dispositivos móviles para el Cálculo por indemnización y retiro voluntario.

11. Contrato Colectivo del MTPS, negociado con mejores condiciones de trabajo en beneficio de las y los empleados, propiciando condiciones motivadoras que coadyuven en prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Principales Fortalezas

1. Compromiso de la máxima autoridad del MTPS y la receptividad e identidad del equipo directivo y mandos medios comprometidos con los lineamientos institucionales, incluyendo la transparencia y el combate a la corrupción en la gestión pública.
2. Compromiso de las personas trabajadoras de este Ministerio para brindar servicios con calidad y calidez centrados en la ciudadanía, bajo el enfoque transversal de derechos en igualdad de género.
3. Contar con registros y controles que permiten tener información oportuna para la toma de decisiones, contando con procesos orientados a resolver las necesidades de la ciudadanía, optimizando los recursos y la capacidad instalada.
4. Análisis de las realidades específicas de los territorios para enfocar de forma pertinente los servicios a la ciudadanía.
5. Contar con servicios descentralizados a nivel nacional, para una mejor atención territorial a la ciudadanía en 4 Oficinas Regionales y en los 14 Departamentos acercando los servicios del MTPS.
6. Contar con estadísticas mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de los servicios que se brindan a la ciudadanía, cuáles que difunden ampliamente para

conocimiento de la ciudadanía, academia, ONG's, etc.

7. La presencia mediática del funcionariado del MTPS permite a la ciudadanía conocer de sus derechos, así como los servicios que se prestan, además de interactuar a través de los medios de comunicación y redes sociales, estrategia que posiciona la agenda temática del MTPS ante la ciudadanía y en especial hacia las personas trabajadoras.

8. Se cuenta con Reglamentos específicos para la aplicación de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en la cual se regulan los plazos de tiempo de respuesta.

9. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social está trabajando por el Empleo Digno, el cual se traduce en el respeto integral a los derechos laborales, asociación y organización sindical, seguridad social, salud ocupacional, apoyo a la lactancia materna, la erradicación del trabajo infantil y todo tipo de la discriminación laboral, entre otros. Lo cual ha implicado hacer sinergias de los procesos de todas las Unidades de este Ministerio.

10. Articulación y coordinación interinstitucional y con la empresa privada para el desarrollo estratégico del empleo, empleabilidad, emprendimiento y su formalización, contribuyendo al desarrollo económico y social de la ciudadanía.

Principales Oportunidades de Mejora

1. Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación por medio de indicadores de impacto para rediseñar y sistematizar los procesos para la mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Formulación e implementación de una Estrategia de Comunicación y Divulgación Institucional.

3. Institucionalizar y sistematizar las opiniones, sugerencias, quejas, reclamos de la ciudadanía.

4. Ampliar la cobertura y diversificación de los servicios y fortalecer el sistema tecnológico, de información y comunicaciones.
5. Fortalecimiento de las capacidades del personal, mediante programas específicos de capacitación, avanzar en la gestión del conocimiento a fin de mejorar la calidad y calidez de los servicios que brindamos a la ciudadanía.
6. Fortalecer el involucramiento de las Oficinas Departamentales en la sistematización y rediseño de los procesos.
7. Ampliar la cobertura de los servicios de Mediación individual y Colectiva en 6 Oficinas Departamentales del MTPS que aun no cuentan con estos servicios, para mejorar el acceso a la ciudadanía.
8. Crear mecanismos y prácticas que propicien un ambiente laboral armonioso, en el cual se realicen dinámicas que fomenten buenas relaciones interpersonales y fortalezcan el trabajo en equipo.

IV. TEMAS PARA PROYECTOS DE MEJORA

No.	Oportunidades de Mejora Institucionales	Área Responsable
1.	Desarrollar un Sistema de Indicadores de gestión e Impacto.	Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional
2.	Formulación e implementación de la Estrategia de Comunicación y Divulgación Institucional	Oficina de Prensa y Relaciones Públicas
3.	Rediseño, modelación y automatización de los procesos para mejorar la eficiencia de los servicios que presta el MTPS, con el involucramiento de las Oficinas Departamentales, en todas sus etapas	Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional

conocimiento de la ciudadanía, academia, ONG's, etc.

7. La presencia mediática del funcionariado del MTPS permite a la ciudadanía conocer de sus derechos, así como los servicios que se prestan, además de interactuar a través de los medios de comunicación y redes sociales, estrategia que posiciona la agenda temática del MTPS ante la ciudadanía y en especial hacia las personas trabajadoras.

8. Se cuenta con Reglamentos específicos para la aplicación de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en la cual se regulan los plazos de tiempo de respuesta.

9. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social está trabajando por el Empleo Digno, el cual se traduce en el respeto integral a los derechos laborales, asociación y organización sindical, seguridad social, salud ocupacional, apoyo a la lactancia materna, la erradicación del trabajo infantil y todo tipo de la discriminación laboral, entre otros. Lo cual ha implicado hacer sinergias de los procesos de todas las Unidades de este Ministerio.

10. Articulación y coordinación interinstitucional y con la empresa privada para el desarrollo estratégico del empleo, empleabilidad, emprendimiento y su formalización, contribuyendo al desarrollo económico y social de la ciudadanía.

Principales Oportunidades de Mejora

1. Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación por medio de indicadores de impacto para rediseñar y sistematizar los procesos para la mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Formulación e implementación de una Estrategia de Comunicación y Divulgación Institucional.

3. Institucionalizar y sistematizar las opiniones, sugerencias, quejas, reclamos de la ciudadanía.

4.	Institucionalizar y sistematizar las opiniones, sugerencias, quejas, reclamos de la ciudadanía.	Dirección Administrativa Unidad de Acceso a la Información Pública
5.	Ampliar la cobertura y diversificación de los servicios y fortalecer el sistema tecnológico, de información y comunicaciones.	Unidad de Desarrollo Tecnológico
6.	Desarrollar un Sistema de Gestión del Conocimiento, para desarrollar las capacidades, competencias y habilidades del personal en su área de trabajo.	Departamento Recursos Humanos

V. CONCLUSIONES

1. El grado de avance en la implementación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la gestión Pública, en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social durante la gestión 2015, es notorio respecto a los resultados obtenidos durante el período año 2013, incrementando en un 5% la implementación de la CICGP de un 68% al 73%.
2. Se ha disminuido la disparidad de los resultados de la autoevaluación en los distintos grupos respecto al de años anteriores; lo cual presume que los distintos niveles de la institución manejan la misma información y en consecuencia tienen una percepción similar relacionada con los avances de la gestión institucional.
3. Existe un notorio compromiso de la máxima Autoridad, alta Dirección y mandos medios, en la implementación de la Carta CICGP a todos los niveles de la Institución.

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN
DEL GRADO DE AVANCE
EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD
EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

**MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
AÑO 2015**

Marzo 2016.

E. CUESTIONARIO AUTOEVALUACIÓN GRADO DE AVANCE EN LA IMPLANTACION DE LA CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA

E.1. CRITERIOS PARA ASIGNAR PUNTAJES

Para definir el nivel al responder cada una de las preguntas (0 a 10), tenga en cuenta lo siguiente:

NIVEL BAJO (1 - 2 - 3 - 4):

La organización no tiene estrategias, políticas y acciones definidas o las que tiene definidas no involucran al personal o no muestran resultados satisfactorios. No hay evidencias o las que existen son anecdóticas o esporádicas y los resultados pobres. La implementación de la Carta es mínima o se encuentra en una fase inicial.

NIVEL MEDIO (5 - 6 - 7 - 8):

La organización tiene estrategias, políticas, acciones definidas y resultados buenos en la mayoría de los aspectos y/o en las principales áreas de la organización. Hay una participación activa del personal, el cual está involucrado en las acciones ejecutadas. Hay evidencias documentadas de tendencias positivas y buen desempeño, con aspectos a mejorar. La implementación de la Carta es parcial o avanzada.

NIVEL ALTO (9 - 10):

La organización tiene estrategias, políticas, acciones sistemáticas y procesos definidos, los cuales se ejecutan con la participación e involucramiento de todo el personal. Los resultados son excelentes con amplias evidencias y ciclos de mejora en todos los aspectos. El desarrollo alcanzado en la implementación de la Carta demuestra que la organización es un modelo a seguir y un referente a nivel nacional e internacional.

E. 2. PRINCIPIOS INSPIRADORES (CAPITULO SEGUNDO)

4	Servicio público	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
	¿Cómo planifica la organización actividades para optimizar sus procesos de creación de valor público, para asegurar que los mismos tengan la máxima eficacia, y eficiencia en su desempeño?	<p>Qué tenemos: PQD, PEI, PAT, Evaluaciones mensuales, trimestral ,semestrales, anuales Informes de logros y estadísticas Evaluación de la gestión del riesgo 95% de cumplimiento en el último año.</p> <p>Qué nos hace falta: INDICADORES DE IMPACTO, EFICACIA Y EFICIENCIA Sistema de Indicadores de Impacto.</p>									8
		<p>EVIDENCIAS Existe el documento del PQD 2014-2019, Plan Estratégico 2014-2019, Plan Anual 2015. Evaluacion semestral a donde hay ajustes del PAT. Documento del Informe de la Evaluacion de Riesgos</p>									
4		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
	¿Cómo mide los resultados de sus actividades? ¿De que manera utiliza dichos resultados para la mejora continua de los mismos?.	<p>Qué tenemos: Instrumento de medición de planificación, informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Formulación de Planes especiales de inspección, evaluacion de resultados de las inspecciones con la ciudadanía, ajustes de las metas de los planes, Corrección del sistema de monitoreo de la planificación. Visitas al territorio para el fortalecimiento y el desarrollo institucional. Analisis de tendencias como instrumento técnico</p> <p>Qué nos hace falta: Mejorar las herramientas de monitoreo y su uso, sensibilizacion al personal, mejorar la cultura de planificación y evaluacio,estandarizar lineamientos, Institucionalizar la práctica de rendición de cuentas a la ciudadanía, en lo que sea procedente.</p>									8
		<p>EVIDENCIAS: Matriz de monitoreo de casos, indicadores, evaluaciones trimestrales, estadísticas de resultados,registro de visitas técnicas en materia de SSO,registro de visitas a empresas para captación de ofertas, monitoreo de personas colocadas, informe de expedientes enviados a la FGR, Boletines Estadísticos y temáticos, visitas técnicas para verificar el estandar de los servicios, Informe de Memorias enviadas a la OIT en los que se refleja el cumplimiento.</p>									

5	Legitimidad democrática	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Está la gestión de la organización inspirada en valores democráticos?</p> <p>¿Cómo promueve la participación y el control de la ciudadanía sobre los asuntos públicos?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>La gestión es de elección popular, gabinetes de gestión gubernamental en el cual se visitan municipios para dar a conocer sobre los servicios de la institución de forma interactiva, Consultas para reformas a la Ley de mi Primer Empleo, a través de las mesas intersectoriales de empleo, mesa de dialogo con sindicatos, ong's y mesa de mujeres empresarias, garantizamos los valores democráticos por medio de la consulta popular por medio del CNSM.</p> <p>Rendición de cuentas a la ciudadanía y del estado de las inspecciones de trabajo.</p> <p>se responde a los intereses y necesidades de la población a través de mecanismos de consulta ciudadana, la estrategia de empleo realizada con diferentes instituciones</p> <p>Participación en los Festivales del buen vivir y Kioskos móviles. Firma de convenios y acuerdos territoriales para la ampliación de servicios.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Estandarizar el modelo y mecanismos de participación ciudadana. Falta una estrategia de comunicación de los logros y resultados institucionales.</p> <p>Medir el grado de satisfacción de las personas con los servicios del MTPS.</p> <p>Estructurar e integrar procesos de participación ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Primer Empleo.</p> <p>Respuestas a las solicitudes de la ciudadanía por medio de la OIR.</p>										8
5		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Cómo asegura que el ejercicio de la función pública sea profesional y basado en principios de igualdad, mérito y capacidad? ¿De que manera se asegura que esté alineado con los programas de gobierno?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>Se asegura por medio de un sistema de selección de personal de acuerdo al perfil de competencias, se está desarrollando un sistema de medición de desempeño con base a resultados que están contenidos en el PQD.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Estrategia para capitalizar las capacidades del recurso humano en las áreas a donde se desarrollen efectivamente y facilite la depuración.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se cuenta con manuales de puestos y perfiles, Medición de desempeño anual del personal.</p> <p>Planes de formación y capacitación por competencias, contempla las áreas transversales y de especialidad.</p>										7
6	Transparencia y participación ciudadana	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Cómo asegura la organización una gestión transparente? ¿Con qué mecanismos cuenta para estar abierta al escrutinio público? ¿Cómo promueve y toma en cuenta sugerencias, críticas y propuestas de mejora y cambio provenientes de la ciudadanía?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>a través de la aplicación de la ley de acceso a la Información pública y su respectiva oficina OIR.</p> <p>Rendición de cuentas, página web, redes sociales, Boletines estadísticos, suplementos informativos, call center</p> <p>Se toman en cuenta sugerencias por medio de Buzones, consulta de opinión, correo anticorrupción, call center</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematización de oportunidades de mejora solicitadas por la ciudadanía y derivarlas a la instancia correspondiente que las resuelva.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registro de llamadas a Call Center, Informe de Rendición de Cuentas, Memoria de Labores,</p>										8

7	Legalidad	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
8										
Qué tenemos:										
A través de la autorización de manuales y formalización de procesos con base a la normativa aplicable, acuerdos administrativos de pronta respuesta, armonizadas con los lineamientos procedentes de CAPRES.										
Qué nos hace falta:										
Reactivar el Comité de Calidad, implementar los procesos a nivel institucional.										
Sistematización que mida la efectividad de la gestión de la calidad en la institución.										
Evidencias:										
Manuales autorizados y levantamiento de procesos.										
8	Coordinación y cooperación	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
7										
Qué tenemos:										
Participación en espacios interinstitucionales, mesas de mujeres empresarias, comité nacional para la erradicación de trabajo infantil, comisión presidenciales de conflictos sociales, comisión presidencial de asuntos laborales, gabinetes departamentales, Sistema Nacional de Empleo (SisNE).										
Mecanismos de coordinación con otras entidades se realizan por medio de homologación de procedimientos, planes de trabajo, hojas de ruta, firma de convenios,										
Qué nos hace falta:										
Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio que esta recibiendo.										
Evidencia:										
Sistema ejecutándose y línea SisNE, SIMETI,										
9	Ética pública	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
7										
Qué tenemos:										
Se tienen definidos los valores institucionales de acuerdo al PEI y PDQ 2014-2019.										
Se realizan acciones para la implementación de la política de ahorro y austeridad gubernamental y los mecanismos internos de la optimización de los recursos, se realizan capacitaciones de ética pública,										
Monitoreo a través de la denuncia de la OIR.										
Se cuenta con un proceso sancionatorio incorporado en el Reglamento Interno Institucional.										
Qué nos hace falta:										
establecer una instancia con reglamento de funcionamiento que sensibilice al personal de la institución en la práctica de los valores institucionales.										
Mecanismo de quejas y reclamos de la ciudadanía el cual de respuesta a las no conformidades.										
Evidencia:										
Reglamento Interno, comunicación interna, divulgación de la filosofía institucional, publicación y socialización de los valores institucionales, política de ahorro y austeridad gubernamental y los mecanismos internos de la optimización de los recursos, se realizan capacitaciones de ética pública.										
¿Cómo la organización ha formalizado jurídicamente los enfoques, modelos, acciones e instrumentos de la calidad que utiliza, de manera que queden sometidos a la legalidad y al Estado de Derecho?										
¿Cómo la organización asegura que los entes y organismos comprendidos dentro de ella actúan coordinadamente para prestar servicios de forma integral al ciudadano?. ¿Con qué mecanismos cuenta para que la coordinación interadministrativa se extienda a otros organismos?										
¿Ha definido la organización sus valores? ¿Cómo aseguran estos la probidad, honradez, buena fe, confianza mutua, solidaridad, corresponsabilidad social, transparencia, dedicación al trabajo, respeto a las personas, escrupulosidad en manejo de recursos públicos y preeminencia del interés público sobre el privado?										

10	Acceso universal	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
		<p>Qué tenemos: Territorialización de los servicios, acceso a personas con discapacidad en las instalaciones del MTPS, construcción de salas de conciliación, acercamiento de los servicios por medio de los Festivales del Buen Vivir, Call Center, pagina Web MTPS, aplicación móvil de prestaciones laborales, Ferias de Empleo, SisNE, planes especiales de inspección de trabajo.</p>									
		<p>Qué nos hace falta: Completar en todas las Oficinas departamentales los servicios que presta la institución en lo relativo a las mediaciones y negociación individuales y colectivas de trabajo, organizaciones sociales.</p>									
		<p>Evidencia: Lo antes detallado.</p>									
11	Continuidad en la prestación de servicios	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
		<p>Qué tenemos: Se cuenta con jornadas continuas sin cerrar al mediodía, turnos en temporadas especiales (fiestas navideñas), servicio 24 horas a través de sistemas virtuales.</p>									
		<p>Qué nos hace falta: Ampliar la infraestructura institucional y mejorar los mecanismos existentes.</p>									
		<p>Evidencia: Registros de atención al usuario presencial, estadísticas mensuales, registro de llamadas de Call Center</p>									
12	Imparcialidad	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
		<p>Qué tenemos: Por medio de la aplicación de la ley en la imparcialidad, aplicación de lineamientos y divulgación de los mismos, se otorga toda solicitud de audiencia y confluyen distintas direcciones en su atención Ventanillas de atención especializadas (juventudes, mujeres, personas con discapacidad y población LGTBI).</p>									
		<p>Qué nos hace falta: Avanzar en la territorialización de los servicios especializados y mecanismo de monitoreo para</p>									
		<p>evidencia: Ventanillas en funcionamiento, ferias de empleo temáticas, jornadas de inscripción, convenios firmados con los grupos de interés.</p>									

13	Eficacia	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	
												7
	¿Cómo la organización evalúa el cumplimiento de sus objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano?	Qué tenemos:										
		Se hacen mediciones permanentes del cumplimiento de metas por medio del monitoreo del PAT										
		Encuestas de satisfacción a la Ciudadanía										
		Qué nos hace falta:										
		Actualizar la herramienta de medición										
		Generar una herramienta para medir la expectativa de la Ciudadanía, contar con Mecanismo de comunicación y educación laboral.										
		evidencia:										
		monitoreo del PAT, encuestas de opinión de la Ciudadanía.										
14	Eficiencia	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	
												8
	¿Mediante que mecanismos la organización evalúa los resultados alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en la consecución de sus fines y los utilizada para optimizar los resultados?	Qué tenemos:										
		Se cuenta con planificación con base a resultados y alineado a presupuesto institucional.										
		Mecanismos de ahorro y eficiencia institucional, monitoreo permanente.										
		Qué nos hace falta:										
		Implementación de herramienta informática de Planificación y eficiencia presupuestaria.										
		Evidencia:										
		Informes internos, seguimientos a los planes de trabajo, auditorías de corte de cuentas, reconocimientos de ahorro energético.										
15	Economía	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	
												8
	¿Cómo asegura la organización la utilización racional de los recursos públicos asignados para el logro de las metas y objetivos previstos?	Qué tenemos:										
		Sistema informático que monitorea los consumos institucionales y combustible, planes de ahorro energético y uso racional de los recursos, aplicación permanente de criterio de austeridad.										
		Qué nos hace falta:										
		Campaña de concientización del personal para la optimización de los recursos										
		Avance de las condiciones satisfactorias de trabajo										
		Falta mejorar la distribución de los recursos humanos y materiales.										
		Evidencia										
		Planes y disposiciones administrativos para el uso de los recursos institucionales.										
		Monitoreo del consumo institucional, Informes internos de optimización de los recursos.										
16	Responsabilización	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	
												6
	¿De qué manera la organización rinde cuentas por el desempeño de sus autoridades, directivos y funcionarios públicos, frente a los ciudadanos? ¿Cómo se ejerce el control social sobre la gestión pública de la organización?	Qué tenemos:										
		Rendición de cuentas anual a nivel nacional en 4 regiones, Memoria de Labores ante la Asamblea Legislativa										
		Mesas temáticas de mujeres, de ong's, sindicatos y de organismos internacionales, Informes país que se rinde ante los diferentes organismos internacionales de los convenio suscritos.										
		Qué nos hace falta:										
		Estandarizar el control social para medirlo y sistematizarlo.										
		Evidencia:										
		Informe de Rendición de Cuentas, Memoria de Labores y Boletines Estadísticos.										

17	Evaluación permanente y mejora continua	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos		
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir				
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	10
		Qué tenemos: Monitoreo de PAT, Rendición de Cuentas territorial y nacional e Informe Anual de logros. Plan de Riesgos, equipos de mejora, gestión por procesos. Mediante datos, registro, sistematización y estadísticas. Qué nos hace falta: Informe de análisis. Evidencia: Informes de monitoreo mensuales y anuales, eventos anuales de rendición de Cuentas, Memorias de labores.										8

Puntaje máximo Segundo CICGP	Capitulo de la	160
Puntaje alcanzado Capitulo Segundo de la CICGP		121
Grado de Avance Capitulo Segundo de la CICGP		76%

CONCLUSIONES CAPITULO SEGUNDO

Principales Resultados alcanzados:

Principales Fortalezas:

Principales Oportunidades de Mejora para el desarrollo de proyectos bajo los lineamientos del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública	
Oportunidad	Programa a desarrollar y metas a alcanzar

E.3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS (CAPITULO TERCERO)

18 a	Deberes y derechos ciudadanos	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
										8
	¿Cómo la organización asegura que los ciudadanos accedan a los servicios a los que tienen derecho y sean atendidos en forma ágil, oportuna y adecuada? ¿ Se han establecido indicadores para medir dichas características del servicio?	<p>Qué tenemos: se asegura el acceso a los servicios a la ciudadanía con la territorialización de los servicios, servicios en línea, servicio de call center, Kioskos móviles y festivales del buen vivir. Planes especiales de inspección, ventanillas de empleo especializadas dirigidas a las juventudes, mujeres, personas con discapacidad y población LGTBI.</p> <p>Qué nos hace falta: Consulta de satisfacción del servicio a la ciudadanía e indicadores. ampliar todos los servicios del MTPS a nivel nacional</p> <p>Evidencia: Oficinas en 14 departamentos del país, 48 BEL a nivel nacional, pagina Web, Call Center 130. Calculadora de las prestaciones laborales por medio de aparatos móviles.</p>								
18 b		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
										7
	¿De qué manera los ciudadanos pueden obtener información pública de interés general sobre el desempeño de los órganos y entes de la Organización? ¿Cómo esta asegura que la información sea completa, veraz y actualizada?.	<p>Qué tenemos: Por medio de la OIR, Rendición de Cuentas, Memoria de Labores, Gobierno Abierto, consultas directas, Boletines Estadísticas.</p> <p>Qué nos hace falta: Verificar la satisfacción de la información proporcionada y medir el nivel de satisfacción. Contar con mecanismo de consulta digital.</p> <p>Evidencia: Por medio de la OIR, Rendición de Cuentas, Memoria de Labores, Gobierno Abierto, consultas directas, Boletines Estadísticas.</p>								
18 c		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
										6
	¿Qué mecanismos de información ha desarrollado para que los ciudadanos conozcan el esquema de funcionamiento de los órganos y entes que la componen, de los servicios y prestaciones que ofrece y de los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos para acceder a aquellos? ¿Cuáles son dichos mecanismos? .	<p>Qué tenemos: Información pública en pantallas, entrevistas televisivos y radiales, festivales del buen vivir, guía de servicios en la pagina web. Redes sociales facebook y twitter.</p> <p>Qué nos hace falta: Guía interactiva para atención que guíe a las personas sobre los servicios de la institución. Estrategia de comunicación integral interna y externa.</p> <p>Evidencia: Guía de los servicios visual, pagina web, información visual en pantallas de las oficinas del MTPS.</p>								
18 d		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	
										7
	¿Cómo asegura que los ciudadanos puedan identificar a sus autoridades y funcionarios encargados de las prestaciones o servicios públicos, o bajo cuya competencia se tramiten sus peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos?.	<p>Qué tenemos: Las funciones y estructuras en la web, en el portal de transparencia, cobertura mediatica en el área de competencia de los servicios por las personas responsables, Publicacion de titulares de la institucion en todas las carteleras informativas oficinas en las oficinas departamentales.</p> <p>Qué nos hace falta: Directorio de funcionarios en atención en lugares visibles.</p> <p>Evidencia: pagina web, informes de asistencia y de la cobertura mediatica</p>								

18 e		BAJO										MEDIO										ALTO										Puntos
		Implementación										Implementación										Modelo a seguir										
		Mínima					Inicial					Parcial					Avanzada															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
	¿De qué manera asegura que los ciudadanos puedan presentar con facilidad sus peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la organización? ¿Cómo asegura que reciban una respuesta oportuna y adecuada? ¿Como mide la organización su desempeño en estos aspectos?	<p>Qué tenemos: Call center, correo anticorrupción, indicadores de tiempos de respuesta, correo electrónico de direcciones, buzón de quejas y reclamos.</p> <p>Qué nos hace falta: Medir la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al servicio prestado. Se requiere del seguimiento de los resultados del desempeño. Evidencia: Call center, correo anticorrupción, indicadores de tiempos de respuesta, correo electrónico de</p>																														7
18 f		BAJO										MEDIO										ALTO										Puntos
		Implementación										Implementación										Modelo a seguir										
		Mínima					Inicial					Parcial					Avanzada															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
	¿De qué manera desarrolla procesos que permitan a los ciudadanos participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio a través de la presentación de propuestas de transformación e innovación? ¿Cómo mejora estos procesos a partir de los resultados que obtiene de su aplicación?	<p>Qué tenemos: Se cuenta con planes especiales a partir de las sugerencias tomadas en las mesas participación ciudadana en la inspección de trabajo, seguimiento para la instalación de las BEL a partir de los requerimientos de la ciudadanía, mejora de procesos en reuniones de consulta con las jefaturas de recursos humanos tomando en cuenta sus sugerencias en los procesos de ferias de empleo para acercar las oportunidades laborales, procesos de consulta previos a procesos de ratificación de convenios de la OIT, retroalimentación de solicitudes de call center, cartas de denuncias dirigidas a cada Dirección en departamentos específicos dependiendo de sus competencias, correo anticorrupción, encuestas de satisfacción de los centros de recreación,</p> <p>Qué nos hace falta: Unificar y sistematizar los procesos de participación de la ciudadanía, estandarizarlo a nivel nacional.</p> <p>Evidencia: Planes especiales de inspección, convenios firmados, BEL instaladas, Call Center, denuncias</p>																														7
18 g		BAJO										MEDIO										ALTO										Puntos
		Implementación										Implementación										Modelo a seguir										
		Mínima					Inicial					Parcial					Avanzada															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
	¿De qué manera evita solicitar a los ciudadanos documentación no exigida por las normas aplicables al trámite o procedimiento de que se trate? ¿Cómo se asegura de mantener actualizada la información que sirve de base para satisfacer este aspecto?	<p>Qué tenemos: Se solicitan requisitos para trámites de los servicios del MTPS según la normativa aplicable, son publicados en la web con antelación y para conocimiento de la ciudadanía, entrega de los requisitos de forma escrita a la atención del usuario, revisión previa de la documentación presentado y lineamientos definidos para el procedimiento atención a la ciudadanía, se cuenta con la guía de servicios y los requisitos para realizar los trámites de los servicios del MTPS. Análisis de procesos con los requisitos mínimos.</p> <p>Qué nos hace falta: Estrategia de comunicación integral interna y externa. Mejora continua de los procesos</p> <p>Evidencia: Norma técnica de control de interno del MTPS, normativa laboral, manual de procedimientos Menú de respuestas a las preguntas más frecuentes de la ciudadanía.</p>																														7

18 h		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
	¿De qué manera asegura a los ciudadanos el acceso a los datos que dispone sobre ellos? ¿Ha desarrollado mecanismos para que los ciudadanos puedan solicitar la modificación de los mismos? ¿De que manera asegura la preservación de la privacidad de tales datos?	<p>Qué tenemos: Ley de acceso a la información, disposición de información física y virtual. Se cuenta con la Oficina de OIR que atiende de forma efectiva las solicitudes de la ciudadanía Declaratorias de reserva y confidencialidad de la documentación en la aplicación de la ley</p> <p>Qué nos hace falta: Completar el proceso de la información requerida por la normativa internacional del acceso a la información.</p> <p>Evidencia: La institución ha obtenido en el año 2015 nota de 9.5 asignada por el Portal Gobierno Abierto. Solicitudes de información de la ciudadanía en la Oficina OIR.</p>									
18 i		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											6
	¿De qué manera asegura a los ciudadanos un trato respetuoso y deferente por parte de sus autoridades y funcionarios? ¿Cómo se facilita el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos? ¿Cómo se evalúa la efectividad de tales facilidades?	<p>Qué tenemos: Talleres de sensibilización del personal que atiende a la ciudadanía, marco filosófico de la Atención a la denuncia de casos específicos a través de diversos medios.</p> <p>Qué nos hace falta: Generar la cultura y compromiso de todos los equipos de trabajo para brindar servicios con calidez y el mecanismo para evaluar la efectividad de tales facilidades.</p> <p>Evidencia: Listados y programas de capacitación de atención al cliente, Plan Estratégico y materiales impresos sobre la filosofía institucional y la sensibilización de la misma,</p>									
18 j		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo los ciudadanos participan en la formación de las políticas de la organización y en las evaluaciones de su desempeño? ¿Cómo tienen los ciudadanos acceso a los resultados de la gestión?	<p>Qué tenemos: Consultas especializadas para el diseño de políticas y planes.</p> <p>Qué nos hace falta: Sistematizar los procesos de participación mecanismos para evaluar la efectividad de los procesos</p> <p>Evidencia: Rendición de cuentas, cobertura mediática en la consulta del incremento del salario mínimo a los distintos sectores, Registro de participantes para la Consulta de reformas del Primer Empleo.</p>									

E.4. ORIENTACIONES Y ESTRATEGIAS (CAPITULO IV)												
21	Decisión política y perspectiva sistémica	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿De qué manera se concreta el apoyo político a la organización para implantar calidad orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos? ¿En qué consiste dicho apoyo ?	<p>Qué tenemos:</p> <p>lineamientos de gobierno central, red de calidad, evaluación de la gestión pública por resultados, Gabinetes especializados en cada área para hacer sinergias,</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Avanzar en la implementación del sistema de calidad y de la territorialización del sistema mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Acuerdos Presidencia de la creación de Gabinetes especializados, PQD, la estrategia para la</p>										
22	Calidad institucional	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿De qué manera la organización vincula, alinea e integra los conceptos de racionalización del gasto, comunicación de resultados alcanzados, transparencia y responsabilidad pública y rendición de cuentas a la sociedad, con la calidad en los servicios que presta? ¿Cómo mide y evalúa los resultados de esta integración?	<p>Qué tenemos:</p> <p>por medio de la asignación de presupuestos por resultados, planes de ahorro, informes permanentes para la optimización de recursos, evaluación de efectividad de las actividades de la institución</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.</p> <p>Mecanismo para la rendición de cuentas sobre los aspectos contenidos en la calidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes de optimización de recursos.</p>										
E 5 Sección I ORIENTACIONES PARA FORMULAR POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA												
24	Gestión pública al servicio de la ciudadanía	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿Cómo conoce la organización las expectativas y necesidades de los ciudadanos y orienta su servicio y su compromiso para alcanzar una sociedad de bienestar? ¿Cómo innova y/o adapta sus servicios continuamente a los requerimientos sociales?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Mesas de consulta con la ciudadanía para la reforma del Primer empleo, mesas de diálogo con organizaciones e instituciones para propuestas de servicios que nos ayudan a contar con complementariedad para la elaboración de propuestas de servicios a la ciudadanía,</p> <p>Participación en los gabinetes de gestión departamentales, mesa de diálogo de mujeres empresarias, mesas de trabajo para el PQD.</p> <p>Participación institucional a través de los festivales del buen vivir.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematización de los resultados de estos espacios</p> <p>Evaluación y medición de las acciones realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listados de asistencia de las personas que participan en las mesas temáticas y de diálogo, la creación</p>										

25		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
	¿Cómo busca satisfacer en forma equilibrada las expectativas y necesidades de los ciudadanos? ¿Cómo expone sus políticas al debate de los diferentes sectores sociales para asegurar dicha búsqueda?	Qué tenemos:									
		Se cuenta con la territorialización de los servicios del MTPS y la atención a grupos prioritarios									
		Enfoque centrado en las personas y en la satisfacción de los servicios que se les presta									
		Qué nos hace falta:									
		Estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.									
		Evidencia:									
		14 oficinas departamentales, 48 BEL, 4 centros de recreación para personas trabajadoras, planificación de actividades para distintos sectores, planes especiales de inspección para la atención de grupos prioritarios									
		Consulta a los distintos sectores para el incremento del salario mínimo.									
		Exposición mediática de los temas prioritarios relacionados con políticas y acciones del MTPS.									
26	Hacia una gestión pública para resultados	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo la organización evalúa la creación de valor público a través del impacto y los resultados de su desempeño? ¿Cómo analiza la evolución del desempeño y el cumplimiento de las metas? ¿Cuáles son los mecanismos de control y monitoreo que utiliza? ¿Cómo usa los resultados para la adecuada toma de decisiones y para adoptar medidas correctivas?	Qué tenemos:									
		Se tiene cumplimiento de metas de los PAT monitoreo mensual, trimestral y anual, evaluación de resultados, evaluación del desempeño del personal, se toman acciones preventivas y correctiva para el logro de los resultados y mejora.									
		Qué nos hace falta:									
		Se requiere establecer indicadores de impacto para la creación del valor público.									
		evidencia:									
		Informes de evaluación y monitoreo.									
27	Compromiso social y ambiental	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
	¿Cuáles son las actividades que realiza la organización, en su compromiso de servir a la sociedad, para promover esfuerzos que contribuyan al desarrollo social, económico y ambiental de forma sostenible, además de sus atribuciones legales, que no sean incompatibles con las mismas?	Qué tenemos:									
		Creación de la Unidad de Medio Ambiente Institucional, Promoción de centros de recreación para p									
		Todas las actividades que se realizan de conformidad al mandato institucional									
		Qué nos hace falta:									
		Implemetar una política medio ambiental, concluir plan de mejora de los centros de recreación para personas trabajadoras.									
		Evidencia:									
		Acuerdo de creación de la Unidad de Medio ambiente institucional									

28	Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												8
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Se comparan los perfiles de puestos definidos y la vocación se evalúa a través de los resultados que obtiene la unidad, a través del cumplimiento de metas de los planes de trabajo.</p> <p>Se realizan evaluaciones trimestrales PAT, evaluaciones del desempeño anuales y los resultados reflejados en la Memoria de Labores y Rendición de Cuentas.</p> <p>La misión, visión, objetivos y metas se definen de forma participativa entre los directivos de la institución basados al PQD 2014-2019 y de acuerdo a las competencias institucionales, teniendo en cuenta la consulta de los distintos sectores.</p> <p>Se comprometen personalmente con la calidad definiendo metas y planes en conjunto con el personal dando seguimiento a la ejecución de los mismos y motivan al personal reconociendo su esfuerzo de acuerdo a los recursos institucionales.</p> <p>Existe entrega de reconocimiento al merito.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Fortalecer competencias gerenciales conforme a la evolución de la gestión pública.</p>										
		<p>Evidencias:</p> <p>PAT, Expedientes de las personas directivas, Portal de Transparencia, Listado de entrega de reconocimientos, entre otros.</p>										
29		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												8
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Lineamientos del gobierno central por medio de la STPP, PEI 2014-2019, se realizan capacitaciones sobre ética gubernamental, la adopción de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, existe el aseguramiento de en las disposiciones administrativas, en la continuidad de los servicios, en el ejercicio de rendición de cuentas, en la territorialización de los servicios.</p>										
		<p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematización de los lineamientos del gobierno</p> <p>Acreditación del nivel de cumplimiento e implementación de la calidad</p> <p>elaborar indicadores para medir la calidad y la calidez.</p>										
		<p>Evidencia</p> <p>PEI, PAT, CICGP, Informe de Rendición de Cuentas y Memoria Labores.</p>										
30	Gestión por procesos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Procesos de mejora del SNIT, la gestión de riesgos, se han realizado actividades de mejora para eficientización de los procesos.</p> <p>Se realizan mediciones con datos estadísticos, para definir objetivos y metas a alcanzar con los planes de trabajo.</p>										
		<p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistema de información Integrado, que permita hacer análisis para facilitar la toma de decisiones.</p>										
		<p>evidencia:</p> <p>Registros del SNIT, Planes de riesgos y el seguimiento, Instructivo de Gestión de Riesgos, informes estadísticos, Boletines Estadísticos, Unidad de Análisis del Mercado Laboral.</p>										

31		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: El MTPS implementa la gestión por procesos, teniendo como eje fundamental a las personas trabajadoras brindando servicios con calidad y calidez.										8
	¿Ha adoptado la gestión por procesos? ¿La misma tiene en cuenta al ciudadano como eje fundamental de la intervención pública? ¿Se adoptan enfoques y se diseñan procesos de prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario?	Qué nos hace falta: Fortalecimiento de capacidades para la aplicación y seguimiento a los procesos.										
		Evidencia: Documentación de la gestión por procesos, procesos participativos de consulta para los distintos sectores y territorialización de los servicios.										
32	Desarrollo de capacidades de los funcionarios públicos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: Capacidad de propuestas para mejorar los servicios. Se cuenta con instrumento de evaluación al desempeño de los directivos y funcionarios de la institución. Se valora al personal con el reconocimiento Reconocimiento anual al personal, contrato colectivo, emulación a las buenas prácticas del personal.										7
	¿Cómo la organización evalúa las capacidades, creatividad innovadora, motivación y compromiso de sus autoridades, directivos y funcionarios? ¿Cómo se valora al personal?	Qué nos hace falta: Estandarizar e institucionalizar los reconocimientos a todas las Direcciones, Unidades y Oficinas estableciendo criterios objetivos y medibles.										
		Evidencia: El MTPS ha innovado sus servicios con el acercamiento de los mismos por medio de los Festivales del buen vivir, kioscos móviles, Plan de reconocimiento y la entrega de reconocimientos, Entrega de placas al personal que recuperan mayores montos a favor de las personas trabajadoras.										
32		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: Evaluación al desempeño del personal vertical 90°.										7
	¿Cómo se comprometen las autoridades de la organización en promover la satisfacción, el desarrollo y el bienestar de sus colaboradores, estableciendo para ello prácticas laborales de alto rendimiento y flexibilidad para obtener resultados en un clima laboral adecuado?	Qué nos hace falta: Modificar los criterios para la evaluación del desempeño del personal 360° Sistema de información Integrado, para conocer el quehacer institucional.										
		Evidencia: Evaluación al desempeño del personal.										

33		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Cómo elabora normas éticas de comportamiento para los funcionarios? ¿Cómo establece un sistema de profesionalización en base al mérito? ¿Cómo sensibiliza, capacita e implica al personal en torno a la calidad del servicio público?	<p>Qué tenemos: Aplicando la ley de ética, por medio de jornadas de capacitación de la misma realizando talleres de formación al personal sobre aspectos de la calidad en el servicio público.</p> <p>Qué nos hace falta: Formular e implementar un Plan de Carrera. Se requiere tener un instrumento de chequeo de estándares para evaluar la conducta ética de las y los trabajadores.</p> <p>Evidencias: Listas de capacitación de personal para la formación en la ley de ética y talleres de formación en aspectos de la calidad en la gestión pública.</p>										7
33		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Cómo promueve el trabajo colaborativo y participativo entre el personal, evalúa la percepción del mismo sobre la organización y la calidad de su gestión? ¿Cómo utiliza incentivos vinculados a la evaluación del desempeño para promover la calidad?	<p>Qué tenemos: Por medio de reuniones mensuales, trimestrales, monitoreo diario de cumplimiento de las actividades e instrucciones, talleres de trabajo en equipo, en masculinidades.</p> <p>Qué nos hace falta: Estandarizar este tipo de prácticas a nivel institucional. Crear una cultura de trabajo en equipo,.</p> <p>evidencias. Listados de asistencia a talleres de sensibilización de masculinidades, actas de reuniones con jefaturas y personal de servicio.</p>										7
34	Participación de los empleados públicos	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Cómo la organización promueve y facilita la participación de sus empleados y de los representantes de los mismos para la mejora de la gestión?	<p>Qué tenemos: Revisión semanal de seguimiento de acuerdos compromisos e información al personal de las actividades desarrolladas en la Dirección e institución. Desarrollando reuniones informativas con jefaturas semanalmente y cada 15 días para revisar las programaciones y lineamientos nuevos a implementar.</p> <p>Que falta Institucionalizar una práctica de reuniones semanales para informar y dar lineamientos a las</p> <p>Evidencia: Memorias de reuniones semanales, acuerdos, agenda de trabajo.</p>										7
35	Aprendizaje innovación y mejora de la calidad	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Cómo la organización fomenta el aprendizaje de su personal y lo incluye dentro de sus objetivos? ¿Cómo se promueve la innovación y la mejora continua en el desarrollo de nuevos servicios y procesos en la organización propiciando su racionalización, simplificación y normalización?. ¿Cómo se utiliza el método del ensayo y error para proponer mejoras?	<p>Qué tenemos: A través del PEI, PAT, Planes de capacitaciones del personal. Por medio de los equipos de mejora. En la puesta en marcha de sistemas innovadores, seguimiento y retroalimentación.</p> <p>Qué nos hace falta: Estandarizar la práctica de equipos de mejora.</p> <p>Evidencia: SNIT, SIB, SST, SAF, PEI, PAT, Sistema de Combustible.</p>										7

36	Colaboración y cooperación	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	9	10			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
	¿Cómo la organización determina las organizaciones públicas o privadas para colaborar con el fin de: acercar servicios a los ciudadanos, crear sinergias y mejorar la eficacia, eficiencia y economía de los servicios, mejorar la calidad de los mismos y compartir las mejores prácticas, generando aprendizaje y gestionando el conocimiento?	Qué tenemos:										
		Se cuenta con coordinación interinstitucional como: Comité nacional para la erradicación del trabajo infantil, Participación en los Gabinetes Departamentales, Participación en los CMPV, Mesa con Mujeres Empresarias, Mesa de Diálogo con Mujeres sindicalistas; Participación en los espacios interinstitucionales.										
		Identificación de los actores a partir de los intereses plasmados en las metas institucionales.										
		Qué nos hace falta:										
		Sistematización de los resultados obtenidos de la participación, hacer un instructivo que establezca los criterios de participación y creación de sinergias para la consecución de los fines.										
	Evidencia:											
	Planes interinstitucionales, Convenios, Acuerdos, Cartas Comprimosfirmadas, Memorandos de											

Puntaje máximo Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	170
Puntaje alcanzado Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	126
Grado de Avance Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	74%

CONCLUSIONES SECCIÓN I CAPITULO CUARTO

Principales Resultados alcanzados:

Principales Fortalezas:

Principales Oportunidades de Mejora para el desarrollo de proyectos bajo los lineamientos del Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública	
Oportunidad	Programa a desarrollar y metas a alcanzar

**E.6. Sección II USO DE ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA
(CAPITULO CUARTO)**

37		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Utiliza la organización alguna norma dictada por el Estado que le facilita la aplicación de acciones, técnicas e instrumentos para la calidad?	<p>Qué tenemos: PQD, PEI, CICGP, Modelo de Excelencia Salvadoreño a la Calidad.</p> <p>Qué nos hace falta: Sensibilización e involucramiento a todos los niveles de la institución. Protocolos y manuales para la aplicación de instrumentos de la calidad.</p> <p>Evidencias: PQD, PEI, CICGP, PAT, gestión institucional con calidad y calidez.</p>										8
38	La dirección estratégica y el ciclo de mejora	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿En qué elementos se basa la Dirección Estratégica (D.E.) de la Organización? ¿Cómo esta desarrolla un enfoque flexible, que le permita anticipar y adaptarse a las necesidades de la sociedad? ¿Sobre qué plazo se desarrolla la D.E. y se orienta al cumplimiento de la visión de la organización? ¿Cómo evalúa su capacidad para responder a los requerimientos de las partes interesadas? ¿Cómo su estructura se adecua para alcanzar dicha visión? ¿Cuáles son los procesos críticos que permiten alcanzar los objetivos establecidos en la D.E.?	<p>Qué tenemos: PQD 2014-2019, PEI, PAT. Mediante la evaluación de los planes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, verificando el cumplimiento de objetivos y ajustando. El plazo de la DE es para cinco años (2014-2019). a través de la modelación de los procesos que establecen los plazos de respuesta, evitando la tramitología Se revisa la estructura organizativa cada 2 años o cuando se ha requerido, para adaptarse a las reformas legales. Los procesos criterios institucionales son: vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral a través de la inspección de trabajo, mediación laboral, registro de organizaciones sindicales, previsión social y empleo.</p> <p>Qué nos hace falta: Realizar análisis situacional para anticiparse a las necesidades de la ciudadanía para planificar acciones.</p> <p>Evidencias: PQD, PEI, PAT, evaluaciones, informes, manuales, mapa de procesos entre otros.</p>										8
39		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿Cómo se incluye en la DE los ciclos de mejora? ¿Cómo se establecen objetivos y planes para alcanzarlos? ¿Cómo se comparan los resultados con los objetivos? ¿Cómo se utiliza el resultado de la comparación para la mejora del proceso de planificación estratégica?	<p>Qué tenemos: Mapa de riesgos, evaluaciones del PAT y ajustes al mismo. Informe del Balance anual de logros institucionales, se revisa el resultado de los objetivos, así como la revisión de datos estadísticos para la comparación. Análisis comparativo de la retrospectiva de los resultados anuales, tejido empresarial y el comportamiento del mercado laboral.</p> <p>Qué nos hace falta: Estudios del análisis del mercado laboral, mayor asignación de presupuesto institucional para brindar.</p> <p>Evidencias: PAT y sus ajustes, mapa de riesgos, informes anuales de logros alcanzados, gráficos de datos estadísticos comparativos, entre otras.</p>										8

40	Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7												
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Se realizó proceso de consulta ciudadana de los distintos sectores del Plan Quinquenal específicamente para el área laboral</p> <p>Apertura de espacios a la ciudadanía para que presentara propuestas de ajuste del salario mínimo. Mesas intersectoriales para el empleo y se crea con las necesidades de la ciudadanía en las municipalidades y gobernaciones.</p> <p>haciendo una divulgación de los buenos resultados en otras oficinas, utilizando las prácticas que dan mayor satisfacción al usuario,</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Sistematización de la opinión ciudadana para la canalización de la instancia que corresponde.</p> <p>Evidencias:</p> <p>PEI, Listados de participación de la consulta ciudadana, propuestas de incremento al salario mínimo, programación y ejecución de las mesas intersectoriales.</p>										
41	Participación ciudadana para la mejora de la calidad	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8												
		<p>Qué tenemos:</p> <p>se tienen lineamientos para la atención oportuna de la ciudadanía, se supervisan los resultados de acuerdo a la opinión de las usuarias, call center, página web.</p> <p>los resultados se han utilizado para la mejora continua en la calidad del servicio.</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Campaña educativa para la denuncia ciudadana y para la exigencia de sus derechos laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Call center, memorandum internos, buzón de sugerencias, página web, planes de trabajo.</p>										
42	Participación ciudadana para la mejora de la calidad	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8												
		<p>Qué tenemos:</p> <p>aperturando las mesas intersectoriales, foros de consulta, mesa de mujeres empresarias, consultas tripartitas de las Memorias y Normas Internacionales de la OIT.</p> <p>Participación de los entes tripartitos CNSM</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Sistematización de los resultados de los espacios de la consulta ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>CNSM, Mesas Intersectoriales, actas de las personas participantes en la OIT.</p>										

43	Adopción de modelos de excelencia	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												6
	¿Ha adoptado la organización modelos de excelencia, integrales u holísticos? ¿Cómo los utiliza para el análisis sistemático y riguroso para lograr una acción coherente?	<p>Qué tenemos: Intercambio de buenas prácticas con homologos de la región, participacion en talleres y seminarios internacionales para la generacion del conocimiento y su adopción. Adecuando las buenas prácticas en el quehacer institucional tenemos más del 50% del modelo de excelencia.</p> <p>Qué nos hace falta: Continuar dando cumplimiento a los aspectos contenidos en los criterios de evluación del modelo salvadoreño del premio a la calidad.</p> <p>Evidencias: Meta del quinquenio del PEI 2014- 2019</p>										
44	Premios a la calidad o excelencia	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												1
	¿Postula la organización a premios a la calidad o excelencia respaldados por modelos de excelencia en la gestión, como medio para estimular la mejora, el aprendizaje y el reconocimiento de la gestión y la difusión de las mejores prácticas?	<p>Qué tenemos: no se postulo en el año 2015.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Evidencias: no se postulo en el año 2015.</p>										
45	Aplicación de la gestión por procesos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿De qué manera la organización aplica una gestión de procesos? (Si no aplica una gestión por procesos pasar a la pregunta 46)	<p>Qué tenemos: revisamos y rediseñamos procesos haciendo un analisis, seguimiento a los indicadores, implementando planes de mejora. Indicadores de procesos y su diseño. Equipos de mejora.</p> <p>Qué nos hace falta: Implementacion de planes de mejora</p> <p>Evidencias: Procesos descritos y diagramados, manual de proceos y mapa de procesos.</p>										
45 a		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿De qué manera identifica los requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés?	<p>Qué tenemos: consultas ciudadanas, mesas territoriales, intrecambio con actores locales, coordinacion interinstitucional, mediacion y resolucion de conflictos.</p> <p>Qué nos hace falta: homologacion y estandarizacion de procesos</p> <p>Evidencias: registros memorias y datos estadísticos.</p>										

45 b		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
												7
	¿De que manera identifica los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización? ¿Cómo identifica los procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos? ¿Cómo establece la relación entre los mismos (por ejemplo a través de un mapa de proceso)?	Qué tenemos:										
		Se tiene una metodología de seguimiento para la identificación de los procesos se cuenta con mapa de procesos con líneas claras de relacion entre los procesos Planificación Estratégica.										
		Qué nos hace falta:										
		consolidar la implementación de la metodología establecida.										
		Evidencias: PEI, Mapa de procesos										
45 c		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
												7
	¿Cómo se definen los objetivos y los beneficios que cada uno de los procesos aporta a los grupos de interés?	Qué tenemos:										
		A traves de programas y planes especificos a sectores prioritarios con la territorialización de los servicios.										
		Qué nos hace falta:										
		Cumplimiento progresivo del PEI										
		Evidencias: Planes especificos, PEI, estrategia de territorialización de los servicios.										
45 d		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
												7
	¿Cómo se detallan y precisan las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos?	Qué tenemos:										
		A traves de la modelación de los procesos en IDEF y los manuales de procedimientos.										
		Qué nos hace falta:										
		Implementación de planes de mejora continua										
		Evidencias: Manuales de procesos y procedimientos										
45 e		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
												8
	¿De qué manera se definen las obligaciones de la organización y las que corresponden a autoridades y directivos encargados de los procesos y procedimientos?	Qué tenemos:										
		En el mandato legal establecido en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, el Reglamento del Organó Ejecutivo, el PEI. Los manuales de procedimientos, de puestos, organización y funciones.										
		Qué nos hace falta:										
		Revisión y actualización de los manuales										
		Evidencias: Manuales de procesos y procedimientos, de puestos, organización y funciones										

45 f		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo define los indicadores que permiten la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso?	<p>Qué tenemos: Indicadores de resultados y matriz de monitoreo mensual, trimestral y anual Indicadores de eficacia, eficiencia y gestión.</p> <p>Qué nos hace falta: Indicadores para medir impacto.</p> <p>Evidencias: Matriz de resultados, monitoreo mensual, trimestral y anual</p>									
45 g		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿De qué manera define y desarrolla un sistema de gestión que permite el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio?	<p>Qué tenemos: A través de los planes de mejora continua Sondeos de opinión de la Ciudadanía</p> <p>Qué nos hace falta: Institucionalizar y consolidar los planes de mejora</p> <p>Evidencias: Planes de mejora, encuestas de opinión</p>									
46	Los equipos y proyectos de mejora	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cuenta la organización con estructuras internas para la ejecución de proyectos de mejora de la calidad? ¿Tienen grupos o equipos de mejora, constituidos por funcionarios públicos y de unidades estables de calidad, con funciones asignadas de apoyo a la mejora de la calidad?	<p>Qué tenemos: Si, se cuenta con equipos de mejora para identificar riesgos y elaborar planes de mejora. Se cuenta con un Comité de Calidad conformado por Jefaturas, para hacer propuestas y elaborar estrategias</p> <p>Qué nos hace falta: Fortalecer los equipos de mejora</p> <p>Evidencias: manual de equipos de mejora, acuerdo Ministerial, actas y memorias.</p>									
47	Cartas compromiso o e servicios al ciudadano	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cuenta la organización con Carta Compromiso o Carta de Servicios al Ciudadano? ¿Mediante tales cartas asume compromisos respecto a la prestación del servicio, especificando plazos de ejecución, estándares de calidad para el sistema de información y comunicación y los mecanismos de participación ciudadana?	<p>Qué tenemos: Si se han firmado convenios con diferentes Instituciones, Municipios, Gobernaciones para impulsar los Servicios Públicos de Empleo, grantía y cumplimiento de Derechos Laborales. Firma de Convenios con diferentes ONG'S para la consecución de los resultados del PEI</p> <p>Qué nos hace falta: Seguimiento y monitoreo de los Convenios y hacer planes de mejora.</p> <p>Evidencias: Convenios firmados.</p>									

48		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿De qué manera se realiza el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos que expresan? ¿Están sujetas a revisión, actualización y mejora continua? ¿Contempla medidas de reparación o compensación en caso de incumplimiento de los compromisos?	Qué tenemos: A través del seguimiento y evaluación de los Convenios interinstitucionales que se reúne periódicamente y está sujeta a modificación de común acuerdo por las partes.										
		Qué nos hace falta: Establecer el mecanismo de seguimiento y un protocolo para establecer los planes de mejora										
		Evidencias: actas y memorias de reuniones, informes de resultados										
49	Mecanismos de difusión de información relevante para el ciudadano	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿Cómo difunde la organización información relevante para los ciudadanos? ¿De qué manera la información incluye los servicios que presta y la forma de acceder a ellos, así como los derechos y deberes de los ciudadanos como destinatarios? Detalle los mecanismos que utiliza (por ejemplo formularios, guías de servicios, publicaciones, folletos divulgativos, hojas de instrucciones, circulares, páginas en Internet, puntos automáticos de información y consulta, u otros medios)	Qué tenemos: A través de la Pag. Web, redes sociales, reuniones con los diferentes sectores, boletines estadísticos, entrevistas en medios de comunicación.										
		Qué nos hace falta: Una estrategia de comunicación más elaborada para que visibilice más los servicios y resultados de la Administración.										
		Evidencias: Publicaciones en pag. Web y redes sociales										
50	La mejora de la normatividad	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												8
	¿Cómo establece la organización un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos su mejora continua, evaluando su impacto y la necesidad de agilizar y simplificar los trámites administrativos?	Qué tenemos: A través de la actualización de los manuales y planes de mejora continua										
		Qué nos hace falta: Sistema de indicadores de medición de impacto que permita identificar la mejora continua.										
		Evidencias: informes de actualización de manuales y memorandos.										

51	El gobierno electrónico	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos			
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir				
		Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7		
	¿Cómo la organización logra el acercamiento del servicio a las necesidades ciudadanas a través de la optimización de las tecnologías de la información y la comunicación? ¿Cómo ha mejorado la atención, trámites en línea, participación y transparencia y la propia gestión pública a través de tales tecnologías?	Qué tenemos:												
		Por medio de la pagina Web, Call Center, Redes sociales, Portal de Empleo, Portal de Transparencia Institucional OIR.												
		Se ha mejorado la atención de trámites en línea a través del SisNE (Sistema Nacional de Empleo), SNNAT Sistema Nacional de Accidentes de Trabajo, Calculadora de prestaciones laborales en computadoras, tablet y telefonos celulares; lo que ha agilizado estos servicios los ha hecho más accesibles a la ciudadanía.												
		Qué nos hace falta:												
		Diagnóstico para determinar la ampliación de la cobertura de servicios en línea.												
	52	Medición y evaluación	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos		
			Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
			Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	7
			Qué tenemos:											
	A través de los monitoreos y evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales del PAT.													
	Se incorpora la opinión de los grupos de interés a través de la Rendición de Cuentas, mesas de trabajo de participación ciudadana, mesas intersectoriales, denuncias de call center y correo electrónico, a través de los cuales surgen planes especiales.													
	Qué nos hace falta:													
	Se requiere sistema de indicadores de impacto que se canalice a la instancia correspondiente para dar atención y seguimiento de forma inmediata.													
	Evidencias:													
	Informes de evaluación, correos electrónicos, Informe de Call Center.													
	53		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos		
			Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
			Mínima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	7
			Qué tenemos:											
	El MTPS ha adoptado como modelo de gestión de la calidad los aspectos contenidos en la CICGP y el Modelo de Excelencia Salvadoreño a la Calidad, incorporando en el PEI el Objetivo estratégico 5: "Servicios de Calidad" con sus correspondientes resultados y acciones estratégicas para lograrlo.													
	Qué nos hace falta:													
	Permear en todo el personal del MTPS el modelo de gestión de la calidad a todos los niveles de la institución y continuar en la ruta hacia el modelo de excelencia.													
	Evidencias:													
	PEI, Autoevaluación de la CICGP.													

54		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	1	2	3	4	5	6		7
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7	
	¿De que manera instaura una cultura y hábito de medición y evaluación orientada a la obtención de información crítica para la mejora continua de la calidad?.	Qué tenemos:											
		Haciendo evaluaciones periódicas y participativas con el personal											
		Qué nos hace falta:											
		perfeccionar la herramienta de medición de información crítica.											
		Evidencias:											
		Informes de evaluación.											
55		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	1	2	3	4	5	6		7
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7	
	¿De que manera realiza diagnósticos, evaluaciones externas, auto-evaluaciones o revisiones de los sistemas de gestión de forma sistemática a fin de medir avances e identificar puntos críticos en los procesos y en la gestión?	Qué tenemos:											
		Autoevaluación de la CICGP, evaluación de indicadores del PAT que contribuya a la mejora continua, auditorías de la Corte de Cuentas, Auditorías de Control Interno., rediseño de procesos.											
		Qué nos hace falta:											
		Verificar la eficiencia del rediseño de procesos.											
		Evidencias:											
		Autoevaluación de la CICGP, Evaluaciones del PAT, Informes de la Corte de Cuentas, Auditoría Interna y Diagramación del rediseño de procesos.											
56	Sugerencias quejas y reclamos de los ciudadanos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	1	2	3	4	5	6		7
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8	
	¿De que manera la organización obtiene información respecto a los servicios que presta? ¿Cómo desarrolla la capacidad de escucha y de respuesta efectiva y eficaz? ¿Cuenta con sistemas formalizados que incluyen procedimientos específicos para canalizar sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos y están integrados al proceso de evaluación revisión y mejora continua? Detalle cuales utiliza.	Qué tenemos:											
		Call center, pagina web, redes sociales, encuestas de satisfacción, correos electronicos institucionales, notas escritas, entrevistas radiales y televisivas.											
		Respuesta personalizada de las solicitudes virtuales y call center, correos electronicos y nota escritas. Acción inmediata en los reclamos de rendición de cuentas.											
		Respuesta oportuna a las solicitudes de la ciudadanía tanto aquellas que tienen un plazo establecido en la ley como a las que no tienen ningún plazo determinado, detección oportuna de dificultades reportadas por la ciudadanía las cuales se escuchan y se asesoran teniendo como resultado en algunos casos la incorporación de acciones en los procesos correspondientes, revalorización de la ciudadanía sujeta de derechos.											
		Qué nos hace falta:											
		Sistematizar las acciones realizadas por el MTPS. Toma de decisiones oportunas ante situaciones conflictivas.											
	Evidencias:												
		Call center, pagina web, redes sociales, encuestas de satisfacción, correos electronicos institucionales, notas escritas, entrevistas radiales y televisivas, Informe de rendición de cuentas.											

57	Sistemas de gestión normalizados	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
	¿Ha adoptado la organización sistemas de gestión normalizados de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral u otros? ¿Cuáles? ¿Tales sistemas están certificados? Especifique con qué certificados cuenta.	<p>Qué tenemos:</p> <p>La institución ha adoptado sistemas de gestión de la calidad comprendido en la Carta Iberoamericana de la Calidad. En el área de Salud y Seguridad ocupacional la norma OSA, asimismo se norma mediante la LGPRLT y sus Reglamentos, y en el tema de medio ambiente se ha creado la Unidad en cumplimiento de la ley de Medio Ambiente.</p> <p>No se cuenta con sistemas certificados y la línea del Gobierno es adoptar la CICGP.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>superar lo establecido y avanzar hacia el modelo de excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>lo arriba descrito.</p>									
58 a	La gestión del conocimiento	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿De qué manera la organización desarrolla procesos sistemáticos para captar, incorporar, generar, adaptar y difundir la información y el conocimiento adquirido?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Existen programas de capacitación para personal del MTPS, asesoría en asuntos laborales a la ciudadanía, la promoción de la ley.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematizar la captura, incorporación, generación, adaptación y difusión de la información y el conocimiento adquirido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Programas de capacitación, listas de asistencias, correos de convocatorias.</p>									
58b/ c		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Modelo a seguir			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo sistematiza, formaliza y normaliza procesos, donde se establecen protocolos para generar, validar y difundir el conocimiento? ¿De qué manera se encuentra institucionalizada la gestión del conocimiento como una rutina administrativa?	<p>Qué tenemos:</p> <p>A través del mecanismo institucional con el diseño de los procedimientos y procesos por medio de la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional, validado por las autoridades del MTPS.</p> <p>A través del PEI en el resultado :</p> <p>Existe un perfil de puesto para que el personal seleccionado sea el idóneo para cada tarea.</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Sistematizar y convertir en directrices.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manuales de perfil de puestos, Manual de procedimientos.</p>									

58 d		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿Cómo relaciona la gestión del conocimiento con la disponibilidad de inventarios de competencias generales, técnicas, actitudes y aptitudes de todo el personal de la organización?.	Qué tenemos:										
		Se cuenta con inventarios de conocimiento por medio de los Manuales de Puestos y evaluación del desempeño del personal.										
		Qué nos hace falta:										
		Reforzar capacitaciones en temas de liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales. Actualización de las capacidades y habilidades del personal más antiguo del MTPS.										
		Evidencias:										
		Manuales y evaluaciones del desempeño.										
58 e		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿Cómo desarrolla procesos de gestión de los repositorios (registros o archivos) de información?	Qué tenemos:										
		En la institución se elaboran documentos en las áreas correspondientes, la Oficina de Coordinación elabora el documento respectivo para validación de la Dirección Ejecutiva y posterior autorización de la Titular de este Ministerio. Los documentos autorizados son publicos estan publicados en la página web.										
		Proceso de gestión del archivo General del MTPS.										
		Qué hace falta:										
		Mecanismos de divulgación y comunicación.										
		Evidencias:										
		Documentos aprobados.										
58 f		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada		seguir		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												7
	¿Cómo establece mecanismos de intercambio de experiencias y redes de acceso o interconexión para identificar mejores prácticas entre funcionarios y con otros organismos públicos e instituciones privadas?.	Qué tenemos:										
		Red Nacional de Calidad, Red Nacional de Planificación, Mesas Intersectoriales, Red Interinstitucional de Estadísticas del SisNE integrada por: CNR; DIGESTYC; ISSS;BCR, INSAFOCOOP, etc. De igual manera se han compartido buenas prácticas con la cooperación española, hemos compartido nuestras buenas prácticas en Foros internacionales en Perú, Rep. Dominicana y Turin.										
		Qué nos hace falta:										
		Fortalecer lazos de cooperación con otras instituciones de la región centroamericana o iberoamericana.										
		Ampliar la red de cooperación con la empresa privada para impulsar otros temas de interés de la institución que beneficien a la ciudadanía.										
		Evidencias:										
		Redes e intercambio de buenas prácticas.										

58 g		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo se utilizan las dinámicas naturales del trabajo, el conocimiento y la experiencia para generar valor entre los distintos grupos relacionados? ¿Cómo se promueve el trabajo colaborativo y la interacción entre los funcionarios y grupos de interés, grupos formales o grupos de naturaleza espontánea?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Estandarización de procedimientos en las 14 Oficinas Departamentales, verificación de los estándares, unificación de criterios, vinculación de los servicios que prestan las Direcciones operativas.</p> <p>La institución promueve el trabajo colaborativo del personal a través de los lineamientos administrativos, asimismo lo establecido en la LOFSTPS, las Normas Técnicas de Control Interno, Manuales de Procedimientos.</p> <p>Que nos hace falta:</p>									
		<p>Evidencias:</p> <p>Leyes, Reglamentos, Memorias de reuniones para unificar criterios e informes de verificación.</p>									
59	Comparación e intercambio de mejores prácticas	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo la organización compara e intercambia información con otras organizaciones públicas o privadas, sobre sus experiencias, participando en foros y redes de intercambio, a fin de identificar las mejores prácticas para generar aprendizaje y mejora continua?	<p>Qué tenemos:</p> <p>A través de foros internacionales de intercambio de buenas prácticas en los servicios públicos de empleo, trabajo e inspecciones de trabajo (Argentina, Perú, Rep. Dominicana, España y Turín)</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Institucionalizar y sistematizar las buenas prácticas, así como consolidar aquellas que ya tenemos</p>									
		<p>Evidencias:</p> <p>Ponencias de los foros internacionales de las buenas prácticas.</p>									
60	Aportaciones y sugerencias de funcionarios públicos	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											7
	¿Cómo la organización fomenta el aprovechamiento de la experiencia y conocimiento de todo su personal? ¿Cómo regula y promueve la participación canalizando las sugerencias para la mejora continua?	<p>Qué tenemos:</p> <p>El MTPS fomenta el aprovechamiento de la experiencia del personal a través del Programa de formador de formadores, además tiene un Plan de capacitaciones que se deriva del PEI.</p> <p>A través de la participación en jornadas de capacitación y eso permite retomar propuestas y observaciones para la mejora continua.</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Sistematización para canalizar las sugerencias del personal.</p>									
		<p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitaciones, programa de formadores.</p>									

E.7. CONSIDERACIONES FINALES (CAPITULO QUINTO)

61		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
										7
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Por medio de los equipos de mejora, seguimiento y evaluación a los procesos, planes de trabajo y planificación estratégica.</p> <p>Revisión y actualización participación de los procesos.</p>								
	¿De que manera la organización asegura que sigue un proceso estructurado a corto, mediano y largo plazo, orientado a lograr cambios sustanciales y sostenibles?.	<p>Qué nos hace falta:</p> <p>Seguimiento sistematizado al resultado de las evaluaciones del PAT y PEI.</p>								
		<p>Evidencias.</p> <p>Equipos de mejora, listas de asistencia de los equipos, evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales del PAT y PEI.</p>								

63		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
										7
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Planificación de inspecciones preventivas orientadas a grupos prioritarios, planificación de visitas técnicas para minimizar los accidentes laborales en los lugares de trabajo, visitas permanentes de promoción de los servicios públicos de empleo.</p> <p>Revisión y actualización de leyes y reglamentos en materia laboral y afines.</p>								
	¿De que manera las estrategias de calidad son anticipativas y adaptativas, están atentas a los cambios del entorno dinámico?.	<p>Qué nos hace falta:</p> <p>Emplear mecanismos para el diagnostico.</p> <p>Planificar los mecanismos de intervencion de manera prevenetiva y la sistematizacion de las mismas.</p>								
		<p>Evidencias.</p> <p>Planes, programaciones, informes.</p>								

64		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada		9	10		
		1	2	3	4	5			6	
										8
		<p>Qué tenemos:</p> <p>Existe claridad de las autoridades de este Ministerio así como de las personas directivas del compromiso de Estado de aplicación de la CICGP a través del PEI 2014-2019.</p>								
	¿De que manera el liderazgo y compromiso de las autoridades políticas y del nivel directivo contribuyen a la aplicación de las diferentes orientaciones, acciones e instrumentos contenidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública?.	<p>Qué nos hace falta:</p> <p>Avanza en el cumplimiento de la Carta CICGP y allcanzar el modelo de excelencia.</p>								
		<p>Evidencias.</p> <p>Autoevaluacion de la CICGP y "PEI.</p>								

Puntaje máximo Quinto CICGP	Capitulo de la	30
Puntaje alcanzado Capitulo Quinto de la CICGP		22
Grado de Avance Capitulo Quinto de la CICGP		73%

Puntaje máximo de Implementación de la CICGP de	820
Puntaje alcanzado	593
Grado de Avance en la Implementación de la CICGP	72%

Gráfico Grado de Avance en Implementación de Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2015

