

ACICGP
MAYO-2017

**AUTOEVALUACIÓN DE LA CARTA
IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA
GESTIÓN PÚBLICA 2016**

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

Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2016

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

AUTORIZÓ:



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

VISTO BUENO:



Lcda. Beatriz de Paúl Flores
Directora Ejecutiva

ELABORÓ:



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 2016 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.....	17
IV. Temas para Proyectos de Mejora.....	20
V. Conclusiones	21

INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta a continuación es el resultado del proceso de autoevaluación de la gestión 2016 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a partir de los principios y orientaciones definidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP), aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en la ciudad de San Salvador en junio 2008, como propuesta del CLAD.

El proceso de Autoevaluación se llevó a cabo de manera participativa, tomando como base la herramienta proporcionada por el CLAD, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, que requieran tomarse en cuenta para alcanzar un nivel de gestión eficaz y eficiente.

Se conformaron once grupos evaluadores que en el mes de mayo realizaron la Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP), obteniendo los resultados que se exponen a continuación.

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 2016 con el propósito de identificar 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 11 al 25 de Mayo de 2017 y facilitada por el personal técnico de la Dirección Ejecutiva y Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional. Se crearon 11 grupos evaluadores, entre los que participaron personal Directivo, Jefaturas de Oficinas a nivel nacional y personas representantes del Sindicato del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, haciendo un total de 95 personas.

i. Actividades realizadas para la Autoevaluación de la CICGP 2016 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

ACTIVIDAD	FECHA
Etapa de preparación para la Autoevaluación CICGP	5 de Mayo de 2017
Realizar sesiones con 11 equipos	11 al 31 de Mayo de 2017
Entrega del Informe CICGP 2016 del MTPS para autorización	12 de junio de 2017
Remisión del Informe CICGP a la STPP	Agosto 2017

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

Grupos Evaluadores	No. Grupos	Cantidad de Participantes
I. Proceso de Dirección Estratégica: Directora Ejecutiva, Directora General de Previsión Social, Directora General de Trabajo, Director General de Inspección de Trabajo, Directora Administrativa, Directora de Relaciones Internacionales de Trabajo, Jefa de Unidad de Acceso a la Información Pública, Jefe Unidad Financiera Institucional, Jefe Oficina de Estadística e Informática, Jefe Oficina Auditoría y Control Interno, Jefe Oficina Jurídica, Jefe Unidad de Medio Ambiente, Jefe Oficina de Prensa y Relaciones Públicas, Presidente del Consejo Nacional de Salario Mínimo, Jefe Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional.	1	15
II. Proceso 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 Sección; Jefaturas de las Oficinas Regionales y Departamentales.	7	66
III. Proceso de Apoyo Subdirector Administrativo, Jefaturas de Unidad, Departamento y Sección	1	10
IV. Sindicatos del MTPS (SITRAMITPS Y SEMINTRAB):	2	4
TOTAL	11	95

iii. Desarrollo de la Autoevaluación CIGP en el MTPS

1. La Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, ha sido facilitada por personal de la Dirección Ejecutiva y Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional, a 11 grupos evaluadores,

llevándose a cabo un total de 24 sesiones, contando con la participación de 95 personas.

2. A cada grupo evaluador se le presento el contenido de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, el cual consta de Propósito, estructura, criterios y epígrafes.
3. Se indicó la metodología a utilizar para dar respuesta al cuestionario, así como la asignación del puntaje teniendo en cuenta la valoración cualitativa y cuantitativa de los epígrafes de la Carta, con el propósito de determinar el grado de avance de implementación de la Carta, durante el año 2016.
4. La autoevaluación se realizó dando respuesta a las preguntas del cuestionario de forma participativa, analizando el enunciado de los epígrafes.
5. Las respuestas de la autoevaluación fueron basadas en evidencias comprobables tanto en el aspecto cualitativo como cuantitativo.
6. Cada grupo evaluador identifico los principales resultados alcanzados, las fortalezas y oportunidades de mejora.
7. Al finalizar el ejercicio, se realizó la evaluación final sobre el contenido de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.
8. Para elaborar el Informe Institucional de la Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2016 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se analizó y consolido el trabajo efectuado por los grupos evaluadores.

iv. Criterios de Evaluación

Los criterios tomados en cuenta para darle respuesta a cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario, han sido los establecidos en la CICGP 2016:

1. Correspondencia del contenido de las respuestas con la Carta de Autoevaluación.
2. Contar con evidencia de los documentos referidos.
3. Suficiencia de datos verificables.

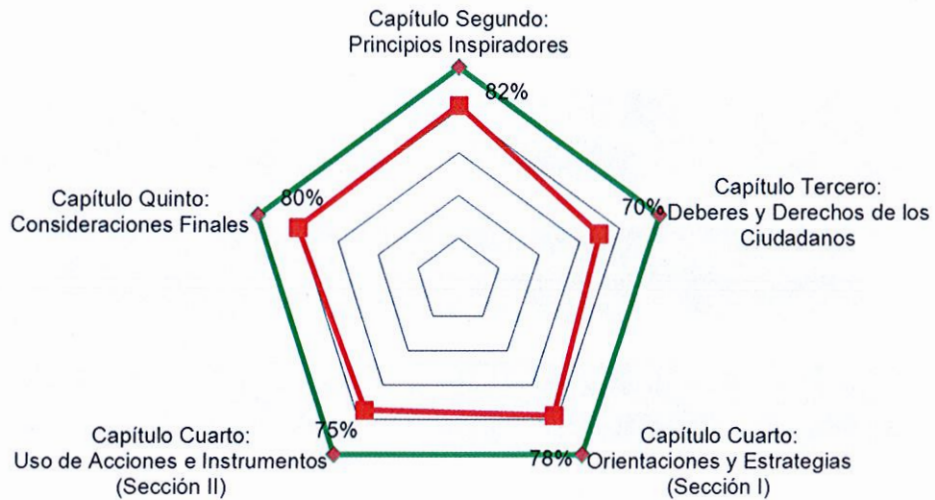
III. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Se detallan a continuación los resultados cuantitativos y cualitativos de la Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública 2016:

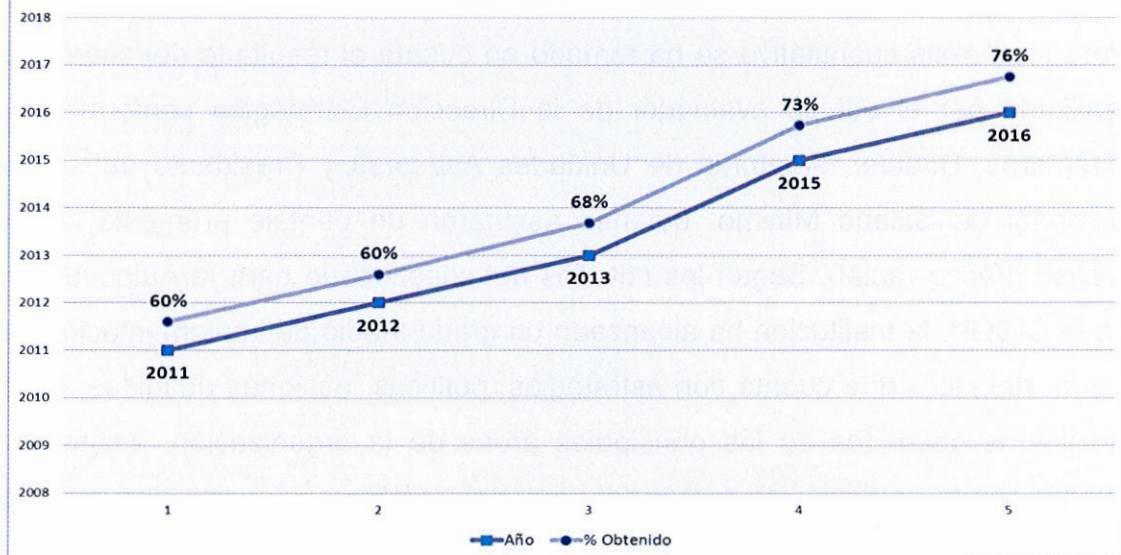
Para el análisis cuantitativo se ha tomado en cuenta el resultado del cuestionario realizado por el equipo evaluador de la Dirección Estratégica conformado por Directoras, Director, Jefaturas de Unidades Asesoras y Presidente del Consejo Nacional de Salario Mínimo; quienes asignaron un puntaje promedio de 76% (véase gráfica radial). Según los criterios del cuestionario para la Autoevaluación de la CICGP, la Institución ha alcanzado 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

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2016



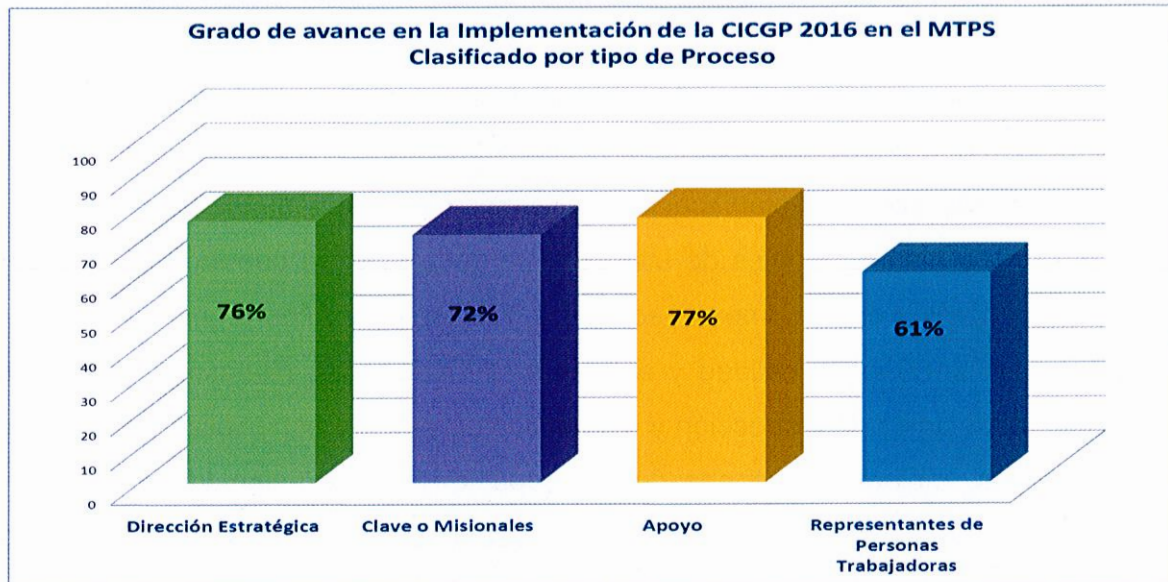
Tendencia del grado de avance en la implementación de la CICGP
Período 2011 - 2016



i. Resultados Cuantitativos

En base a los resultados obtenidos en la autoevaluación realizada por el equipo evaluador de la Dirección Estratégica, se observa un avance del 3% en la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública, en relación al año 2015. Este avance ha sido alcanzado por medio de acciones, tales como: contar con una planificación estratégica alineada al Plan Quinquenal de Desarrollo y planes anuales de trabajo sistematizados, se cuenta con un sistema de indicadores; con el compromiso de los Titulares y equipo técnico enfocado en brindar un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía; Rendición de Cuentas; planes especiales de inspección y ventanillas de empleo especializadas dirigidas a juventudes, mujeres, personas con discapacidad y población LGTBI; cobertura mediática en la consulta del incremento del salario mínimo a los distintos sectores; Mesas de consultas temáticas con la ciudadanía, Mesas de diálogo con organizaciones e instituciones para la elaboración de propuestas de servicios a la ciudadanía, coordinación interinstitucional en el Comité nacional para la erradicación del trabajo infantil, participación en los gabinetes de gestión departamentales, mesa de mujeres empresarias, mesa de diálogo con mujeres sindicalistas, mesas intersectoriales para el empleo, entre otros. Se ha implementado la gestión por procesos, teniendo como eje fundamental brindar servicios de calidad y calidez a las personas trabajadoras, así como la optimización de recursos por medio de la asignación de presupuestos por resultados y evaluaciones de efectividad de las actividades de la institución.

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



El Mapa de Procesos clasifica los procesos institucionales como: Estratégicos, Claves y de Apoyo.

Los Procesos Estratégicos: orientan, monitorean y evalúan los avances y la eficiencia de la Institución vista como un sistema, es decir un conjunto de procesos interrelacionados.

El grupo evaluador para el proceso estratégico estuvo liderado por la Dirección Ejecutiva e integrado por Directoras, Director, Jefaturas de Unidades Asesoras y Presidente del Consejo Nacional del Salario Mínimo.

Los Procesos Claves: Son procesos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la Institución; su objetivo fundamental es brindar de manera directa, los servicios que las personas usuarias

externas requieren para satisfacer sus requerimientos. Estos procesos se definen como:

- Vigilar el Cumplimiento de la Normativa Laboral
- Armonizar las Relaciones Laborales
- Fortalecer las Asociaciones Sindicales
- Promover la Seguridad y Salud Ocupacional
- Gestionar el Empleo

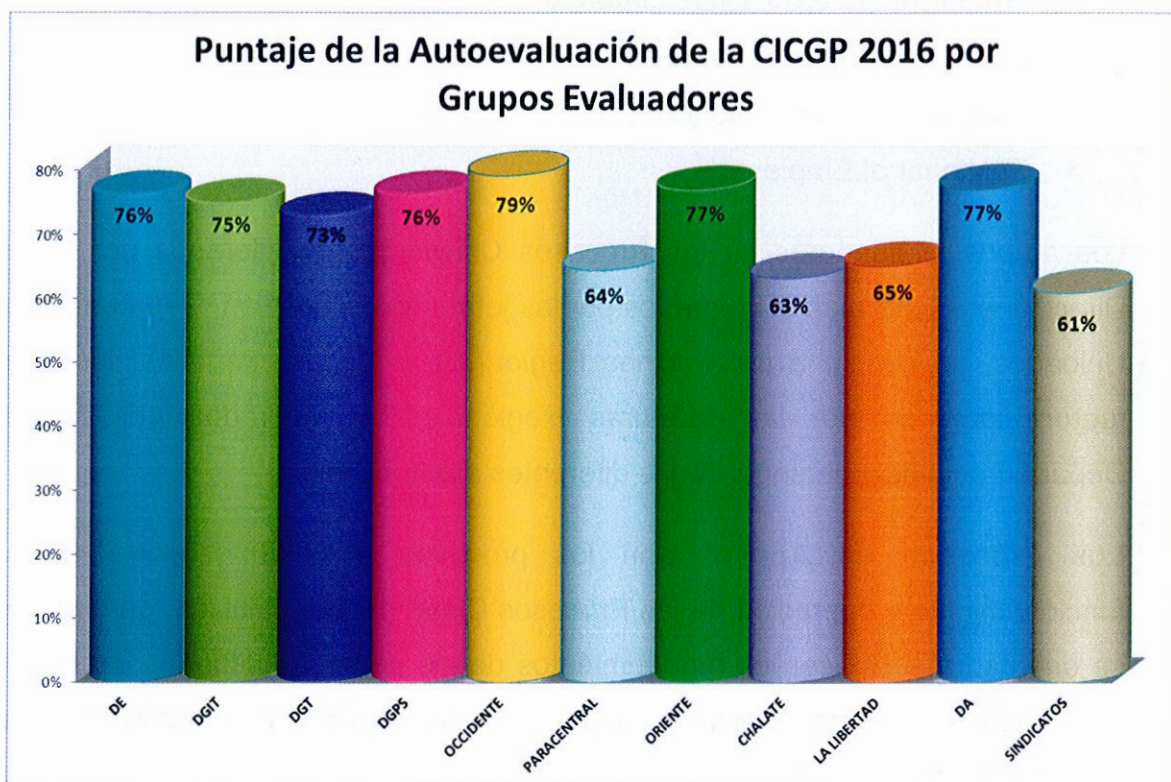
Los grupos evaluadores de los Procesos Claves fueron liderados por las Sub Direcciones Generales e integrados por las jefaturas de Sección, Departamentos y Unidades; en cuanto a las Oficinas Regionales y Departamentales, los grupos fueron liderados por las Jefaturas Regionales e integrados por Jefaturas Departamentales y personal de las diferentes áreas claves.

Los Procesos de Apoyo: Son los procesos que dan soporte al buen funcionamiento y operación de los Procesos Clave de la Institución, generalmente se orientan a satisfacer los requerimientos de las personas usuarias internas. En ocasiones pueden ser llamados procesos secundarios o administrativos. Estos procesos se definen como:

- Asesorar en Materia de Asuntos Internacionales
- Asesorar en Asuntos Legales
- Gestionar Recursos Institucionales
- Gestionar Tecnología de Información y Comunicación
- Verificar el Cumplimiento de las Normas de Control Interno

El grupo evaluador del proceso de apoyo fue liderado por la Sub Dirección Administrativa e integrado por jefaturas de departamento y sección.

En la siguiente gráfica se presentan los porcentajes individuales asignados por cada grupo evaluador,¹



En la siguiente tabla No.1, se presentan los resultados obtenidos a nivel institucional clasificados por:

- Promedio del porcentaje institucional por grupos evaluadores
- Promedio del resultado general por capítulo

¹ DE: Dirección Estratégica
DGIT: Dirección General de Inspección de Trabajo
DGT: Dirección General de Trabajo
DGPS: Dirección General de Previsión Social
DA: Dirección Administrativa

**Tabla No.1
Resultados del grado de avance de la implementación de la CICGO 2016**

Contenido de la CICGP 2016	PROCESO DIRECCION ESTRATÉGICA	PROCESOS CLAVE								PROCESO DE APOYO	REPRESENTANTES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	PROMEDIO DEL RESULTADO GENERAL POR CAPÍTULO
	DE	OFICINAS CENTRALES			OFICINAS REGIONALES					DA		
		DGIT	DGT	DGPS	OCCIDENTE	PARACENTRAL	ORIENTE	CHALATE	LA LIBERTAD			
Cap.II PRINCIPIOS INSPIRADORES	131	127	105	127	126	113	133	111	121	132	88	75%
Cap.III DEBERES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	70	71	76	77	80	72	79	64	67	84	59	73%
Cap.IV Sección I ORIENTACIONES PARA FORMULAR POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	132	127	122	131	128	126	133	120	105	126	84	71%
Cap IV Sección II USO DE ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	269	268	273	267	291	196	262	200	219	264	244	70%
Cap. V CONSIDERACIONES FINALES	24	21	23	24	24	21	24	23	21	26	24	77%
PUNTAJE ALCANZADO	626/820	614/820	599/820	626/820	649/820	528/820	631/820	518/820	533/820	632/820	499/820	
PROMEDIO DEL PORCENTAJE INSTITUCIONAL POR GRUPOS EVALUADORES	76%	75%	73%	76%	79%	64%	77%	63%	65%	77%	61%	72%

Análisis cuantitativo Institucional por Capítulo de la Autoevaluación de la CICGP 2016

- **Capítulo II Principios Inspiradores de una gestión pública de calidad:**

A nivel institucional, el capítulo obtuvo un grado de avance con relación al año 2015, de un **3%**, obteniendo para el año 2016 un promedio de **75%** en la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 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:**

El nivel de implementación de la CICGP 2016, respecto al capítulo III fue de **73%**, observando un avance de **4%** respecto al resultado obtenido en el año 2015; lo que se refleja en la gestión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, respecto a los derechos y deberes de la ciudadanía, la cual tiene fácil acceso a los servicios que presta la Institución a través de los servicios en línea que se encuentran en la página Web, kioscos móviles, servicios de call center, territorialización de los servicios; además se cuenta con la Unidad de Acceso a la Información Pública que responde de forma veraz y oportuna las solicitudes que la ciudadanía realice. El MTPS cuenta con mecanismos como la rendición de cuentas y consultas especializadas para el diseño de políticas y planes, por medio de las cuales se dan a conocer los resultados de la gestión y se da apertura a la ciudadanía para que exprese su punto de vista y que esta sea tomada en cuenta.

- **Capítulo IV Orientaciones y Estrategias**

En este capítulo se proponen 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 funcionarios públicos, Participación de los empleados públicos, Aprendizaje, innovación y mejora de la calidad, Colaboración y cooperación orientadas a la mejora de la calidad.

El capítulo IV está estructurado en dos secciones:

- **Capítulo IV Sección I Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública:**

A nivel Institucional el avance logrado con relación al año 2015 fue de **4%** obteniendo para el año 2016 un **71%** en la implementación de la CICGP Capítulo IV Sección I, lo cual refleja que el MTPS posee mecanismos como mesas de consultas temáticas con la ciudadanía, con el propósito de conocer sus expectativas y necesidades y con ello orientar la gestión; cuenta con el monitoreo y evaluación de sus Planes, sistema de indicadores y evaluaciones del desempeño, todos enfocados en una gestión por resultados; para dar cumplimiento al compromiso social y ambiental se creó la Unidad de Medio Ambiente Institucional, así como el comité de eficiencia energética y el comité de medio ambiente; se implementa la gestión por procesos teniendo como eje fundamental a las personas trabajadoras, brindándoles un servicio con calidad y calidez.

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

El nivel de avance con relación al año 2015 ha sido de un **11%**, obteniendo para el año 2016 un total de **70%** de cumplimiento en la implementación de la CICGP Capítulo IV Sección II, teniendo como evidencia los diferentes mecanismos con los que cuenta el MTPS para brindar servicios de calidad y calidez a la ciudadanía, entre ellos el Plan Estratégico Institucional, Planes Anuales de Trabajo, Mapa de Riesgos, Manuales de procesos,

apertura de espacios a la ciudadanía para que presenten propuestas en diferentes temas relacionados al área laboral y empleo, planes específicos beneficiando a sectores prioritarios.

• **Capítulo V Consideraciones finales acerca de la eficacia de la Carta**

El resultado obtenido en el capítulo V para el año 2016 fue de **77%**, alcanzando un avance con relación al año 2015 de 3% en su implementación, debido a que el MTPS asegura un proceso estructurado a corto, mediano y largo plazo a través de su planificación estratégica, gestión por procesos, planes anuales de trabajo, equipos de mejora; cuenta con estrategias que están atentas a los cambios del entorno dinámico como planes específico orientados a grupos prioritarios, análisis del entorno político, económico y social relacionado con el incremento del salario mínimo, planifica los mecanismos de intervención de manera preventiva y sistemática; existe claridad de las autoridades de este Ministerio así como de las personas directivas del compromiso de Estado de aplicación de la Carta Iberoamericana de Calidad y la Gestión Pública a través del Plan Estratégico Institucional 2014-2019.

Contenido de CICGP	Promedio del Resultado General por Capítulo		Porcentaje de Avance
	2015	2016	
Cap.II Principios Inspiradores	72%	75%	3%
Cap.III Deberes y Derechos de la Ciudadanía	69%	73%	4%
Cap.IV Sección I Orientaciones para Formular Políticas y Estrategias de Calidad en la Gestión Pública	67%	71%	4%
Cap IV Sección II Uso de Acciones e Instrumentos para la Calidad en la Gestión Pública	59%	70%	11%
Cap. V Consideraciones Finales	74%	77%	3%

ii. Resultados Cualitativos

A continuación se presentan los resultados del Diagnóstico situacional de la gestión 2016 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con base a los aspectos de una gestión pública de calidad.

Principales Resultados Alcanzados
1. Atención a poblaciones vulnerables por medio de Planes preventivos de inspección focalizados en el riesgo y ventanillas de empleo especializadas dirigidas a las juventudes, mujeres, personas con discapacidad y población LGTBI.
2. Se cuenta con la territorialización de los servicios del MTPS y la atención a grupos prioritarios
3. Sistematización de la evaluación del Plan Estratégico Institucional y del Plan Anual de Trabajo alineada al Plan Quinquenal de Desarrollo.
4. Ampliación de la representatividad sindical, basada en la depuración de los registros de las organizaciones sociales que legitiman la representación sindical
5. Incremento al salario mínimo para el sector urbano y sector rural; el cual constituye un cambio estructural en la economía de la familia salvadoreña.
6. Espacios de Participación Ciudadana para consulta y presentación de propuestas.
7. Se cuenta con servicios en línea que dan respuesta personalizada a las solicitudes virtuales y call center, correos electrónicos y nota escrita. Acción inmediata en los reclamos de rendición de cuentas
8. Convenios con diferentes Instituciones, Municipios, Gobernaciones para impulsar los Servicios Públicos de Empleo, garantía y cumplimiento de Derechos Laborales.
9. Se han realizado esfuerzos para cumplir con el compromiso social y ambiental por medio de la conformación del Comité de eficiencia energética y Comité de Medio Ambiente
10. Fortalecimiento de los Sistemas Estadísticos

Principales Fortalezas

1. Contar con Planificación estratégica
2. Compromiso y liderazgo de la máxima autoridad, equipo directivo y mandos medios con los lineamientos de la Institución,
3. Equipo técnico comprometido a brindar servicios de calidad y calidez a la ciudadanía.
4. Atención de forma efectiva a las solicitudes de la ciudadanía por parte de la Oficina de OIR
5. 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.
6. Se asegura que la ciudadanía tenga acceso a los servicios del MTPS, por medio de la Territorialización en los 14 departamentos del país, 48 Bolsas de Empleo Laboral BEL, 4 centros de recreación para personas trabajadoras, a través de los servicios en línea, call center, kioskos móviles, participación en los festivales del buen vivir, ferias y atención a grupos prioritarios, entre otros.
7. Optimización de recursos a nivel institucional por medio de la asignación de presupuestos por resultados, planes de ahorro, informes permanentes para la optimización de recursos y evaluaciones de efectividad de las actividades de la Institución.
8. Fortalecimientos de los sistemas estadísticos con la mejora sustancial en la fidelidad documental que brinda información veraz y oportuna.
9. Conciencia gerencial
10. Sistema de Monitoreo y Evaluación de Indicadores

Principales Oportunidades de Mejora

1. Unificar y sistematizar los procesos de participación de la ciudadanía, estandarizarlo a nivel nacional.
2. Activar el Comité de Calidad
3. Crear un Sistema de información Integrado, que permita realizar análisis para facilitar la toma de decisiones.
4. Estandarizar e institucionalizar los reconocimientos a todas las Direcciones, Unidades y Oficinas estableciendo criterios objetivos y medibles.
5. Formular e implementar un Plan de Carrera.
6. Realizar Diagnóstico para determinar la ampliación de la cobertura de servicios en línea.
7. Reuniones de análisis PEST de forma mensual
8. Ampliación de la participación del personal de nivel operativa en la evaluación de la CICGP
9. Implementar la consulta en línea en tiempo real, incorporar a la estrategia de comunicaciones una forma de respuesta inmediata sobre las consultas u opiniones de personas usuarias, revisar el proceso de call center, implementación de sistema de queja y avisos institucional.
10. Crear instructivo que establezca los criterios de participación y creación de sinergias para la consecución de los fines.

IV. TEMAS PARA PROYECTOS DE MEJORA

No.	Oportunidades de Mejora Institucional	Área Responsable
1	Unificar y estandarizar procesos de participación ciudadana	Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional
2	Sistema de Información Integrado	Oficina de Estadística e Informática y Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional
3	Plan de Carrera	Departamento de Recursos Humanos
4	Establecer Procesos de Consulta	Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional
5	Análisis PEST	Dirección Ejecutiva
6	Evaluación de la Percepción	Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional

Principales Oportunidades de Mejora
1. Participación Ciudadana
2. Sistema de Información Integrado
3. Formación por Competencias del Personal
4. Procesos de Consulta
5. Analizar el entorno en el que nos moveremos, y a posteriori poder actuar, en consecuencia, estratégicamente sobre los mismos.
6. Percepción de la ciudadanía sobre el grado en que se cumplen sus requisitos (medición de la satisfacción)

V. CONCLUSIONES

1. El grado de avance en la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social durante la gestión 2016, ha tenido un incremento del 3% en comparación del resultado obtenido en la gestión 2015, aumentando de un 73% a un 76%.
2. Los porcentajes de avance obtenidos en los diversos grupos evaluadores han sido relativamente parejos, lo que nos indica que existe conocimiento en todas las áreas de la Institución sobre el quehacer y mecanismos que se han implementado para dar cumplimiento a los principios y criterios establecidos en la CICGP.
3. Existe un claro compromiso por parte de la máxima Autoridad, alta Dirección y mandos medios en la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública a todos los niveles de la Institución.

ACICGP
MAYO-2017

**AUTOEVALUACIÓN DE LA CARTA
IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA
GESTIÓN PÚBLICA 2016**



ANEXO

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

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Junio 2017

VI. ANEXOS

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		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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>Que tenemos:</p> <p>PQD, PEI, PAT,</p> <p>Evaluaciones mensuales, trimestral ,semestrales, anuales</p> <p>Informes de logros y estadísticas</p> <p>Evaluación de la gestión del riesgo</p> <p>Informes de gestión mensual</p> <p>monitoreo y seguimiento trimestral de Indicadores al PQD, ODS y SEMI</p> <p>Sistema de Indicadores</p> <p>Que nos hace falta:</p> <p>Monitoreo oportuno y verificación en cada dependencia.</p> <p>Divulgar información sobre los indicadores PQD, ODS y SEMI</p> <p>Plan de Posicionamiento Institucional</p> <p>Estandarizar la planificación a nivel nacional del trabajo de campo</p> <p>Verificación de la evidencia del cumplimiento mensual del PAT</p> <p>Evidencias:</p> <p>Existe el documento del PQD 2014-2019, Plan Estratégico 2014-2019, Plan Anual de Trabajo 2016.</p> <p>Evaluacion semestral a donde hay ajustes del PAT. Documento del Informe de la Evaluacion de Riesgos</p> <p>Informes mensuales /indicadores/</p> <p>Porcentaje de cumplimiento del PAT 2016</p>										
4		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿Cómo mide los resultados de sus actividades? ¿De que manera utiliza dichos resultados para la mejora continua de los mismos?.	<p>Qué tenemos:</p> <p>Instrumento de medición de planificación, informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>Formulación de Planes especiales de inspección, evaluacion de resultados de las inspecciones con la ciudadanía, ajustes de las metas de los planes,</p> <p>Corrección del sistema de monitoreo de la planificación.</p> <p>Visitas al territorio para el fortalecimiento y el desarrollo institucional. Analisis de tendencias como instrumento técnico</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Mejorar las herramientas de monitoreo y su uso, sensibilizacion al personal, mejorar la cultura de planificación y evaluacio,estandarizar lineamientos,</p> <p>Institucionalizar la práctica de rendición de cuentas a la ciudadanía, en lo que sea procedente.</p> <p>Comunicación a todos los niveles/monitoreo y virificación en cada dependencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>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 seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
	<p>¿Está la gestión de la organización inspirada en valores democráticos? ¿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 a nivel regional 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 y Ferias de Transparencia. Firma de convenios y acuerdos territoriales para la ampliación de servicios.</p> <p>Mejora en el Sistema de Consulta Ciudadana</p> <p>Acceso a la Información Pública a través de la recepción y trámite de solicitudes de información</p> <p>Guía para realizar acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>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> <p>Aprobación de la guía para realizar acciones de participación ciudadana</p> <p>Encuestas e Informes de los resultados</p>									9
5		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		1	2	3	4	5	6	7	8		9
	<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 del sistema de gobierno abierto 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>El plan estratégico institucional toma como base el plan Quinquenal de Desarrollo</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> <p>Procedimiento de selección y contratación/sistema de gobierno abierto/</p>									8

6	Transparencia y participación ciudadana	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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>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, portal de transparencia.</p> <p>Se toman en cuenta sugerencias por medio de Buzones, consulta de opinión, correo anticorrupción, call center/Comisión de Ética/Comisión de investigación de denuncias</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>Respuesta oportuna que generen credibilidad/Mejorar tiempos de respuesta/</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registro de llamadas a Call Center, Informe de Rendición de Cuentas, Memoria de Labores, Informes especiales de investigación de casos</p>										
7	Legalidad	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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?	<p>Qué tenemos:</p> <p>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.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Reactivar el Comité de Calidad, implementar los procesos a nivel institucional.</p> <p>Sistematización que mida la efectividad de la gestión de la calidad en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manuales autorizados y levantamiento de procesos, Acuerdos ministeriales</p>										
8	Coordinación y cooperación	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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?	<p>Qué tenemos:</p> <p>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).</p> <p>Mecanismos de coordinación con otras entidades se realizan por medio de homologación de procedimientos, planes de trabajo, hojas de ruta, firma de convenios,</p> <p>Plan de Gobierno Abierto que facilita la SPTA</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio que está recibiendo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Sistema ejecutándose y línea SisNE, SIMETI, Cartas de Entendimiento AGA Convenios</p>										

9	Ética pública	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Se tienen definidos los valores institucionales de acuerdo al PEI y PDQ 2014-2019.</p> <p>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/comisión de</p> <p>Monitoreo a través de la denuncia de la OIR.</p> <p>Se cuenta con un proceso sancionatorio incorporado en el Reglamento Interno Institucional.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Mecanismo de quejas y reclamos de la ciudadanía el cual de respuesta a las no conformidades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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.</p> <p>Socialización de la Filosofía Institucional</p> <p>Comisión de Ética/plan de optimización de recursos</p>										8
10	Acceso universal	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿Cómo la Organización logra avances en la universalización y el fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a los servicios públicos que brinda?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Territorialización de los servicios, acceso a personas con discapacidad en las instalaciones del MTPS, construcción de salas de mediación, acercamiento de los servicios por medio de los Festivales del Buen Vivir, Ferias de Transparencia, Call Center, página Web MTPS, aplicación móvil de prestaciones laborales, Ferias de Empleo, SisNE, planes especiales de inspección de trabajo.</p> <p>se han implementado dos simplificaciones de trámites: registro de establecimientos, pueden presentar los contratos en forma digital, CPL,</p> <p>dar acceso a la población sobre las discusiones de las propuestas de salario mínimo</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Ampliar en las Oficinas departamentales los servicios que presta la institución</p> <p>Evidencia:</p> <p>Lo antes detallado. Acercamiento de los servicios a Municipios priorizados</p>										8

11	Continuidad en la prestación de servicios	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 la organización asegura la prestación de sus servicios de manera regular e ininterrumpida? ¿Mediante que mecanismos prevé las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano las posibles suspensiones del servicio?.	Qué tenemos:											
	Se cuenta con jornadas continuas sin cerrar al mediodía, turnos en temporadas especiales (fiestas navideñas, semana santa y fiestas agostinas), servicio 24 horas a través de sistemas virtuales.											
	Plan de contingencia para atender emergencias las 24 horas del día.											
	Qué nos hace falta:											
	Ampliar la infraestructura institucional y mejorar los mecanismos existentes.											
	Ampliar horarios de servicio (turnos rotativos acorde a horarios de empleadores)											
	Evidencia:											
	Registros de atención al usuario presencial, estadísticas mensuales, registro de llamadas de Call Center											
	Contrato colectivo de trabajo que asegura continuidad del servicio en jornada diurna.											
12	Imparcialidad	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 la organización asegura la atención a todos los ciudadanos con imparcialidad, igualdad, sin discriminación por género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica? En caso de una discriminación positiva ¿cómo se asegura que cumpla con sus objetivos?	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).											
	Qué nos hace falta:											
	Avanzar en la territorialización de los servicios especializados y mecanismo de monitoreo para											
	Evidencia											
	Ventanillas en funcionamiento, ferias de empleo temáticas, jornadas de inscripción, convenios firmados con los grupos de interés.											
	convenio con población LGBTI											
13	Eficacia	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 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											
	implementación de mejora a los procesos para elevar la satisfacción de las personas usuarias											
	Qué nos hace falta:											
	Actualizar la herramienta de medición del desempeño											
	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		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>¿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?</p> <p>Qué tenemos: Se cuenta con planificación con base a resultados y alineado a presupuesto institucional. Mecanismos de ahorro y eficiencia institucional, monitoreo permanente. Plan de optimización de Recursos</p> <p>Qué nos hace falta: Implementación de herramienta informática de Planificación y eficiencia presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Informes internos, seguimientos a los planes de trabajo, auditorías de corte de cuentas, reconocimientos de ahorro energético./asignación presupuestaria vrs cumplimiento de metas.</p>												
15	Economía	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>¿Cómo asegura la organización la utilización racional de los recursos públicos asignados para el logro de las metas y objetivos previstos?</p> <p>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.</p> <p>Qué nos hace falta: Campaña de concientización del personal para la optimización de los recursos Avance de las condiciones satisfactorias de trabajo Establecer una estrategia de comunicación digital Establecer una estrategia ambiental</p> <p>Evidencia Planes y disposiciones administrativos para el uso de los recursos institucionales. Monitoreo del consumo institucional, Informes internos de optimización de los recursos. Informes de cumplimientos de optimización de recursos Reconocimiento a la eficiencia institucional</p>												
16	Responsabilización	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>¿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?</p> <p>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. Ley de Etica Gubernamental/Ley de acceso a la información/Corte de cuentas</p> <p>Qué nos hace falta: Estandarizar el control social para medirlo y sistematizarlo.</p> <p>Evidencia: Informe de Rendición de Cuentas, Memoria de Labores y Boletines Estadísticos. Informes de la Corte de Cuentas</p>												

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	
<p>¿Mediante qué mecanismos la organización se evalúa permanentemente, tanto en forma interna cómo externa? ¿Cómo identifica oportunidades para la mejora continua de los procesos? ¿Cómo proporciona insumos para la adecuada rendición de cuentas?</p>												
<p>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.</p>												
<p>Qué nos hace falta: Informe de análisis.</p>												
<p>Evidencia: Informes de monitoreo mensuales y anuales, eventos anuales de rendición de Cuentas, Memorias de labores.</p>												

Puntaje máximo Segundo CICGP	Capítulo de la	160
Puntaje alcanzado Capítulo Segundo de la CICGP		131
Grado de Avance Capítulo Segundo de la CICGP		82%

CONCLUSIONES CAPITULO SEGUNDO

Principales Resultados alcanzados:
Se cuenta con una buena planificación estratégica, alineada al plan del quinquenio, además de los planes anuales de trabajo con metras específicas a cumplir. Buen equipo técnico, comprometido con el servicio a la ciudadanía.
Compromiso de los titulares hacia el servicio con calidad y calidez.

Principales Fortalezas:
Planificación estratégica
Compromiso de los titulares
Buen equipo tecnico

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
Sensibilización del personal hacia el servicio a la ciudadanía	programas de capacitación
Fortalecer el trabajo en equipo entre mandos medios y	
Monitoreo y verificación en sitio de resultados del PAT	
Estrategia comunicacional	

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	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											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?	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.									
		Qué nos hace falta:									
		Consulta de satisfacción del servicio a la ciudadanía e indicadores. ampliar todos los servicios del MTPS a nivel nacional									
		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.									
18 b		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 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?.	Qué tenemos:									
		Por medio de la OIR, Rendición de Cuentas, Memoria de Labores, Gobierno Abierto, consultas directas, Boletines Estadísticas.									
		Qué nos hace falta:									
		Verificar la satisfacción de la información proporcionada y medir el nivel de satisfacción. Contar con mecanismo de consulta digital.									
		Evidencia:									
		Por medio de la OIR, Rendición de Cuentas, Memoria de Labores, Gobierno Abierto, consultas directas, Boletines Estadísticas.									
18 c		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											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? .	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.									
		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.									
		Evidencia:									
		Guía de los servicios visual, pagina web, información visual en pantallas de las oficinas del MTPS.									

18 g		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		7	
		Minima	Inicial	Parcial		Avanzada					
		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 de la persona usuaria, revisión previa de la documentación presentada y lineamientos definidos para el procedimiento de atención a la ciudadanía, se cuenta con la guía de servicios y los requisitos para realizar los trámites de los servicios del MTPS.</p> <p>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>									
18 h		BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir		8	
		Minima	Inicial	Parcial		Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	¿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</p> <p>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		6	
		Minima	Inicial	Parcial		Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	¿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 institución, planes de capacitación. 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 d		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											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 mediática en el área de competencia de los servicios por las personas responsables, Publicación de titulares de la institución 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 mediática</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	
											7
	¿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? ¿Cómo 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.</p> <p>Evidencia: Call center, correo anticorrupción, indicadores de tiempos de respuesta, correo electrónico de</p>									
18 f		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 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>									

18 j		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
												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?	Qué tenemos:										
		Consultas especializadas para el diseño de políticas y planes.										
		Qué nos hace falta:										
		Sistematizar los procesos de participación mecanismos para evaluar la efectividad de los procesos de consulta										
		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.										

Puntaje máximo Tercero	Capítulo de la CICGP	100
Puntaje alcanzado Capítulo Tercero de la CICGP	de	70
Grado de Avance Capítulo Tercero de la CICGP		70%

CONCLUSIONES CAPITULO TERCERO

Principales Resultados alcanzados:
Planes especiales de inspección, ventanillas de empleo especializadas dirigidas a las juventudes, mujeres, personas con discapacidad y población LGTBI.
Consultas especializadas para el diseño de políticas y planes.

Principales Fortalezas:
Atención de forma efectiva a las solicitudes de la ciudadanía por parte de la Oficina de OIR

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
Contar con mecanismo de consulta digital.	
Unificar y sistematizar los procesos de participación de la ciudadanía, estandarizarlo a nivel nacional.	
Evaluar la efectividad de los procesos de consulta	

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	
<p>¿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:										
		lineamientos de gobierno central, red de calidad, evaluación de la gestión pública por resultados, Gabinetes especializados en cada área para hacer sinergias, festival para el buen vivir										
		Implementación del sistema de calidad y de la territorialización del sistema mismo.										
		Que nos hace falta:										
		Activar el Comité de Calidad										
		Evidencia:										
		Acuerdos Presidencia de la creación de Gabinetes especializados, PQD, la estrategia para la implementación de la calidad,										
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	
<p>¿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:										
		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										
		Qué nos hace falta:										
		Estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.										
		Mecanismo para la rendición de cuentas sobre los aspectos contenidos en la calidad institucional.										
		Evidencias:										
		Informes de optimización de recursos.										
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	
<p>¿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:										
		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,										
		Participación en los gabinetes de gestión departamentales, mesa de diálogo de mujeres empresarias, mesas de trabajo para el PQD.										
		Participación institucional a través de los festivales del buen vivir.										
		Qué nos hace falta:										
		Sistematización de los resultados de estos espacios										
		Evaluación y medición de las acciones realizadas.										
		Evidencias:										
		Listados de asistencia de las personas que participan en las mesas temáticas y de diálogo, la creación de las mesas de trabajo, la estrategia del SisNE, Cartas compromisos y convenios con las alcaldías municipales y ong's.										

25		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
		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									
		Participación en el programa Gobierno Abierto									
		Estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.									
		Qué nos hace falta:									
		Ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional									
		Divulgar e implementar la estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.									
		Calendarizar las actividades estratégicas de la Institución									
		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.									
		Estrategia de comunicación institucional aprobada									
26	Hacia una gestión pública para resultados	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
		Qué tenemos:									
		Se tiene cumplimiento de metas de los PAT, monitoreo mensual, trimestral y anual, evaluación de resultados, sistema de Indicadores, evaluación del desempeño del personal, se toman acciones preventivas y correctiva para el logro de los resultados y mejora									
		Qué nos hace falta:									
		Medir la satisfacción del cliente en cuento a los servicios									
		Evidencia:									
		Informes de evaluación y monitoreo,									
27	Compromiso social y ambiental	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
		Qué tenemos:									
		Creación de la Unidad de Medio Ambiente Institucional, Promoción de centros de recreación para personas trabajadoras, la promoción de los servicios previsión social y empleo, la vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral, fomento a la asistencia laboral.									
		Todas las actividades que se realizan de conformidad al mandato institucional									
		Implementación de la política medio ambiental, concluir plan de mejora de los centros de recreación para personas trabajadoras.									
		Comité de eficiencia energética, Comité de Medio Ambiente									
		Qué nos hace falta:									
		Estrategia y plan de implementación del desarrollo de proyectos									
		Evidencia:									
		Acuerdo de creación de la Unidad de Medio ambiente institucional									
		Comité de eficiencia energética, Comité de Medio Ambiente									

¿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?

¿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?

¿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?

28	Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Cómo evalúa la organización las competencias de sus directivos, en especial la vocación de servicio y la concepción ética? ¿Cómo rinden cuenta por su desempeño? ¿Cómo definen la visión, misión, objetivos y metas, de la organización, conforme con la ley? ¿Cómo se comprometen personalmente con la calidad? ¿Cómo motivan, facultan y reconocen al personal que de ellos depende?</p>	<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 mérito.</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>										8
29		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Cómo los niveles político y directivo integran en el ejercicio de sus funciones aspectos como calidad del servicio, sostenibilidad y equilibrio en los objetivos, ética en su comportamiento, respeto a la legalidad y los derechos humanos y búsqueda continua del bienestar social?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>Lineamientos del gobierno central por medio de la STPP, PQD, 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>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>										8
30	Gestión por procesos	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<p>¿Cómo la organización orienta sus actividades al desarrollo de estrategias en términos de procesos? ¿Cómo utilizan datos y evidencia para definir objetivos, metas y compromisos a alcanzar? La metodología deberá detallarse al responder la pregunta 45.</p>	<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>										8

31		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	¿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?	<p>Qué tenemos: El MTPS implementa la gestión por procesos, teniendo como eje fundamental a las personas trabajadoras brindando servicios con calidad y calidez.</p> <p>Qué nos hace falta: Fortalecimiento de capacidades para la aplicación y seguimiento a los procesos.</p> <p>Evidencia: Documentación de la gestión por procesos, procesos participativos de consulta para los distintos sectores y territorialización de los servicios.</p>											8
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		
	¿Cómo la organización evalúa las capacidades, creatividad innovadora, motivación y compromiso de sus autoridades, directivos y funcionarios? ¿Cómo se valora al personal?	<p>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, Cumplimiento de metas</p> <p>Qué nos hace falta: Estandarizar e institucionalizar los reconocimientos a todas las Direcciones, Unidades y Oficinas estableciendo criterios objetivos y medibles.</p> <p>Evidencia: Plan de reconocimiento y la entrega de reconocimientos, entrega de placas al personal que recuperan mayores montos a favor de las personas trabajadoras.</p>											8
32		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir			
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	¿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?	<p>Qué tenemos: Evaluación al desempeño del personal vertical 90°.</p> <p>Qué nos hace falta: Modificar los criterios para la evaluación del desempeño del personal 360° Sistema de información Integrado, para conocer el quehacer institucional. Implementación de capacitaciones para mejorar el trabajo en equipo y el clima laboral</p> <p>Evidencia: Evaluación al desempeño del personal. Diplomado de Presupuesto y Planificación con Enfoque de Género, Diplomado de Gestión Pública con Enfoque de Género</p>											7

33		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	<p>¿Cómo elabora normas éticas de comportamiento para los funcionarios?</p> <p>¿Cómo establece un sistema de profesionalización en base al mérito?</p> <p>¿Cómo sensibiliza, capacita e implica al personal en torno a la calidad del servicio público?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>Aplicando la ley de etica, por medio de jornadas de capacitacion de la misma realizando talleres de formacion al personal sobre aspectos de la calidad en el servicio público.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Formular e implementar un Plan de Carrera.</p> <p>Se requiere tener un instrumento de chequeo de estandares para evaluar la conducta ética de las y los trabajadores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listas de capacitacion de personal para la formacion en la ley de etica y talleres de formacion en aspectos de la calidad en la gestión pública.</p>									
33		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	<p>¿Cómo promueve el trabajo colaborativo y participativo entre el personal, evalúa la percepción del mismo sobre la organización y la calidad de su gestión?</p> <p>¿Cómo utiliza incentivos vinculados a la evaluación del desempeño para promover la calidad?</p>	<p>Qué tenemos:</p> <p>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:</p> <p>Estandarizar este tipo de prácticas a nivel institucional.</p> <p>Crear una cultura de trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Listados de asistencia a talleres de sensibilizacion de masculinidades, actas de reuniones con jefaturas y personal de servicio.</p>									
34	Participación de los empleados públicos	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	<p>¿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>	<p>Qué tenemos:</p> <p>Revisión semanal de seguimiento de acuerdos compromisos e información al personal de las actividades desarrolladas en la Direccion e institucion.</p> <p>Desarrollando reuniones informativas con jefaturas semanalmente y cada 15 días para revisar las programaciones y lineamientos nuevos a implementar.</p> <p>Que falta</p> <p>Institucionalizar una práctica de reuniones semanales para informar y dar lineamientos a las jefaturas y dar seguimiento con base a los acuerdos y propuestas resultado de las mismas, estableciendo comunicación permanente con el personal</p> <p>Evidencia:</p> <p>Memorias de reuniones semanales, acuerdos, agendad de trabajo.</p>									

35	Aprendizaje innovación y 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	
	¿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:</p> <p>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:</p> <p>Estandarizar la practica de equipos de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <p>SNIT, SIB, SST, SAF, PEI, PAT, Sistema de Combustible.</p>										7
36	Colaboración y cooperación	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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?	<p>Qué tenemos:</p> <p>Se cuenta con coordinacion interinstitucional como: Comité nacional para la erradicacion 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. Sistematización de los resultados obtenidos de la participación,</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>hacer un instructivo que establezca los criterios de participación y creación de sinergias para la consecución de los fines.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Planes interinstitucionales, Convenios, Acuerdos, Cartas Comprimosfirmadas, Memorandos de Entendimiento, Actas de reuniones.</p>										8

Puntaje máximo	Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	170
Puntaje alcanzado	Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	132
Grado de Avance	Sección I Capítulo Cuarto de la CICGP	78%

CONCLUSIONES SECCIÓN I CAPITULO CUARTO

Principales Resultados alcanzados:
Implementación del sistema de calidad y de la territorialización del sistema mismo.
Se cuenta con la territorialización de los servicios del MTPS y la atención a grupos prioritarios
Comité de eficiencia energética, Comité de Medio Ambiente
El MTPS implementa la gestión por procesos, teniendo como eje fundamental a las personas trabajadoras brindando servicios con calidad y calidez.

Principales Fortalezas:
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.
Territorialización de los servicios del MTPS y atención a grupos prioritarios

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
Activar el Comité de Calidad	
Crear una Estrategia de comunicación institucional para la socialización de los resultados.	
Implementar un Mecanismo para la rendición de cuentas sobre los aspectos contenidos en la calidad institucional.	
Crear Estrategia y plan de implementación del desarrollo de proyectos que contribuyan al desarrollo social, económico y ambiental de forma sostenible,	
Crear un Sistema de información Integrado, que permita hacer análisis para facilitar la toma de decisiones.	
Estandarizar e institucionalizar los reconocimientos a todas las Direcciones, Unidades y Oficinas estableciendo criterios objetivos y medibles.	
Formular e implementar un Plan de Carrera.	
Crear instructivo que establezca los criterios de participación y creación de sinergias para la consecución de los fines.	

40	Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación		Implementación		Modelo a seguir				
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: Se realizó proceso de consulta ciudadana de los distintos sectores del Plan Quinquenal específicamente para el área laboral Apertura de espacios a la ciudadanía para que presentara propuestas de ajuste del salario mínimo. Análisis y participación ciudadana para impulsar la propuesta del incremento del salario mínimo Mesas intersectoriales para el empleo y se crea con las necesidades de la ciudadanía en las municipalidades y gobernaciones. haciendo una divulgacion de los buenos resultados en otras oficinas, utilizando las prácticas que dan mayor satisfaccion al usuario,										9
	¿Cómo se utilizan técnicas de prospectiva y estudio del entorno general y específico durante el proceso del planeamiento estratégico? ¿Cómo se orientan a la identificación de los principales retos y necesidades de la sociedad? ¿Cómo se determinan las oportunidades y las amenazas a partir del análisis de entorno realizado? ¿Cómo se identifican las mejores prácticas?	Que nos hace falta: Sistematizacion de la opinion ciudadana para la canalizacion de la instancia que corresponde.										
		Evidencias: PEI, Listados de participacion de la consulta ciudadana, propuestas de incremento al salario mínimo, programacion y ejecucion de las mesas intersectoriales. Acuerdos y Decreto de incremento al salario mínimo										
41		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación		Implementación		Modelo a seguir				
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: se tienen lineamientos para la atención oportuna de la ciudadanía, se supervisan los resultados de acuerdo a la opinión de las usuarias, call center, pagina web. Los resultados se han utilizado para la mejora continua en la calidad del servicio. Participación ciudadana por medio de las redes sociales, Plan de participación ciudadana y Gobierno Abierto.										8
	¿Cómo se detectan y se priorizan los atributos de calidad que caracterizan los servicios según los ciudadanos? ¿Cómo se evalúan las expectativas y requerimientos de los ciudadanos sobre los servicios? ¿Se realizan encuestas de opinión para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios? ¿Cómo se utilizan los resultados para mejorar la calidad del servicio?	Que nos hace falta: Campaña educativa para la denuncia ciudadana y para la exigencia de sus derechos laborales. Sistematizar estrategia de respesta ciudadana										
		Evidencias: Call center, memorandum internos, buzón de sugerencias, pagina web, planes de trabajo.										
42	Participación ciudadana para la mejora de la calidad	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación		Implementación		Implementación		Modelo a seguir				
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Qué tenemos: aperturando las mesas inetersectoriales, foros de consulta, mesa de mujeres empresarias, consultas tripartitas de las Memorias y Normas Internacionales de la OIT, rendición de cuentas y consulta ciudadana Participacion de los entes tripartitos CNSM										8
	¿Cómo la organización desarrolla mecanismos de participación ciudadana? ¿Se utilizan algunos de los siguientes: comités consultivos, grupos de trabajo con ciudadanos y representantes de la sociedad, foros, encuentros, jornadas de intercambio de experiencias con otras instituciones o Administraciones Públicas y actividades similares, o encuestas de opinión y sistemas de recojo de sugerencias de mejora y atención de reclamos?. Especifique cuales.	Que nos hace falta: Encuestas de percepción de servicios brindados a la Ciudadania.										
		Evidencias: CNSM, Mesas Intersectoriales, actas de las personas participantes en la OIT, informes de rendición de cuentas.										

**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							
		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. ODS, Sistema nacional de Indicadores</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							
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	10
	<p>¿En qué elementos se basa la Dirección Estratégica (D.E.) de la Organización?</p> <p>¿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>	<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 modelacion 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. Revisión permanente de los procesos y estandarización</p> <p>Qué nos hace falta: Realizar análisis situacional para anticiparse a las necesidades de la ciudadanía para planificar</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							
		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, asi 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. Análisis de serie de datos, diagnóstico de prospección de mercado laboral.</p> <p>Qué nos hace falta: Estudios del analisis del mercado laboral, mayor asignacion de presupuesto institucional para brindar mayor cobertura de los servicios.</p> <p>Evidencias: PAT y sus ajustes, mapa de riesgos, informes anuales de logros alcanzados, graficos de datos estadísticos comparativos, entre otras.</p>										8

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	
		Qué tenemos: consultas ciudadanas, mesas territoriales y sectoriales, intercambio con actores locales, coordinación interinstitucional, mediación y resolución de conflictos, consulta en línea y presencial para atender demandas específicas, consulta de sondeos en temas específicos.										7
		Qué nos hace falta: Implementación de la consulta en línea en tiempo real, incorporar a la estrategia de comunicaciones una forma de respuesta inmediata sobre las consultas u opiniones de personas usuarias, revisar el proceso de call center, implementación de sistema de queja y avisos institucional.										
		Evidencias: registros memorias y datos estadísticos.										
45 b		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: Se tiene una metodología de seguimiento para la identificación de los procesos se cuenta con mapa de procesos con líneas claras de relación entre los procesos Planificación Estratégica, indicadores de tiempos de proceso.										8
		Qué nos hace falta:										
		Evidencias: PEI, Mapa de procesos,										
45 c		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: A través de programas y planes específicos a sectores prioritarios con la territorialización de los servicios, con base a las necesidades de la Ciudadanía, espacios de consulta a la población, rendición de cuentas, mesas de diálogo con grupos de interés.										8
		Qué nos hace falta:										
		Evidencias: Planes específicos, PEI, estrategia de territorialización de los servicios, mapa y manuales de proceso.										
45 d		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: A través de la modelación de los procesos en IDEF y los manuales de procedimientos.										8
		Qué nos hace falta: Implementación de planes de mejora continua										
		Evidencias: Manuales de procesos y procedimientos										

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	
7												
<p>¿Ha adoptado la organización modelos de excelencia, integrales u holísticos?</p> <p>¿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 adopcion.										
		Adecuando las buenas prácticas en el quehacer institucional										
		a										
		Qué nos hace falta:										
Adoptar el modelo de excelencia Salvadoreño, continuar dando cumplimiento a los aspectos contenidos en los criterios de evaluación del modelo salvadoreño del premio a la calidad.												
		Evidencias:										
		Meta del quinquenio del PEI 2014- 2019										
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	
5												
<p>¿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:										
		La organización ha implementado la gestión por procesos y se cuenta con proyectos de buenas practicas, sin embargo solamente se ha participado una vez.										
		Qué nos hace falta:										
		Postular un proyecto										
		Evidencias:										
no se cuenta con evidencia debido a que no se postulo en el año 2016												
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												
<p>¿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:										
		revisión y rediseño de procesos haciendo un analisis, seguimiento a los indicadores, implementando planes de mejora.										
		Indicadores de procesos y su diseño.										
		Equipos de mejora.										
		Qué nos hace falta:										
Implementacion de planes de mejora												
Automatización de procesos Institucionales												
		Evidencias:										
		Procesos descritos y diagramados, manual de proceos y mapa de procesos.										

45 e		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											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 Organo Ejecutivo, el PEI.									
		Los manuales de procedimientos, de puestos, organización y funciones.									
		Revisión y actualización de los manuales									
		Qué nos hace falta:									
		Revisar los procesos de denuncia y consulta de la Ciudadanía.									
		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	
											8
	¿Cómo define los indicadores que permiten la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso?	Qué tenemos:									
		Indicadores de resultados y matriz de monitoreo mensual, trimestral y anual									
		Indicadores de eficiencia y gestión, verificación de productos y tiempos de cada proceso.									
		Qué nos hace falta:									
		Evidencias:									
		Matriz de resultados, monitoreo mensual, trimestral y anual, informes comparativos.									
45 g		BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir	
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
											8
	¿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?	Qué tenemos:									
		a través del sistema de planificación y gerencia por resultados, en 4 áreas, financiero, programático, operativo y recursos humanos.									
		Qué nos hace falta:									
		Desarrollar todos los procesos de forma homologada									
		Evidencias:									
		Planes de mejora, encuestas de opinión									
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?	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									
		Qué nos hace falta:									
		Fortalecer los equipos de mejora									
		Evidencias:									
		manual de equipos de mejora, acuerdo Ministerial, actas y memorias.									

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	10	
											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, garantía 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: Revisión de Convenios enfocado a la mejora continua, contar con un instrumento de estándares de calidad.</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?	<p>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.</p> <p>Qué nos hace falta: Establecer el mecanismo de seguimiento y un protocolo para establecer los planes de mejora</p> <p>Evidencias: actas y memorias de reuniones, informes de resultados</p>										
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)	<p>Qué tenemos: A través de la Pag. Web, redes sociales, reuniones con los diferentes sectores, boletines estadísticos, entrevistas en medios de comunicación, rendición de cuentas, informe de gestión, memoria de labores.</p> <p>Qué nos hace falta: Actualización de la estrategia de comunicación que visibilice los servicios y resultados de la Administración.</p> <p>Evidencias: Publicaciones en pag. Web y redes sociales, informes y boletines.</p>										
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?	<p>Qué tenemos: A través de la actualización de los manuales y planes de mejora continua</p> <p>Qué nos hace falta: Automatización de procesos Institucionales</p> <p>Evidencias: informes de actualización de manuales y memorandos.</p>										

51	El gobierno electrónico	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 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.										7
		Qué nos hace falta: Diagnóstico para determinar la ampliación de la cobertura de servicios en línea.										
		Evidencias: Sistemas antes descritos y la demanda de uso de la ciudadanía.										
52	Medición y evaluación	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 realiza el seguimiento de indicadores, revisa el cumplimiento de los objetivos y de los planes establecidos y evalúa su eficacia y eficiencia? ¿Cómo incorpora la opinión de los diferentes grupos de interés, las evaluaciones y auditorías?.	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. Sistema de indicadores.										8
		Qué nos hace falta: Establecer un mecanismo homogéneo para atender las consultas y demás acciones que implementa el MTPS.										
		Evidencias: Informes de evaluación, correos electrónicos, Informe de Call Center.										
53		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿Cómo adopta estándares de calidad y compara sus indicadores de gestión con respecto a los estándares y objetivos estratégicos establecidos? ¿Cómo analiza el nivel de cumplimiento y la orientación a resultados? ¿De qué manera utiliza la información generada para la adopción de decisiones?.	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.										8
		Qué nos hace falta: Desarrollar un sistema de estándares cualitativos.										
		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	8	9	10	
	¿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										7
		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	8		9
											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?	<p>Qué tenemos:</p> <p>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, encuesta de salarios y establecimientos, seguimiento y evaluación del PEI Y PQD.</p> <p>Apoyar iniciativas de la Ciudadanía en el posicionamiento de temas de interes laboral</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>critérios para evaluar calidez y calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Autoevaluación de la CICGP, Evaluaciones del PAT, Informes de la Corte de Cuentas, Auditoría Interma y Diagramación del rediseño de procesos.</p>									
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	8		9
											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.	<p>Qué tenemos:</p> <p>Call center, pagina web, redes sociales, encuestas de satisfacción, correos electronicos institucionales, notas escritas, entrevistas radiales y televisivas.</p> <p>Respuesta personalizada de las solicitudes virtuales y call center, correos electronicos y nota escritas. Acción inmediata en los reclamos de rendición de cuentas.</p> <p>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 teneindo como resultado en algunos casos la incorporación de acciones en los procesos correspondientes, revalorización de la ciudadanía sujeta de derechos.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematizar las acciones realizadas por el MTPS.</p> <p>Toma de decisiones oportunas ante situaciones conflictivas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Call center, pagina web, redes sociales, encuestas de satisfacción, correos electronicos institucionales, notas escritas, entrevistas radiales y televisivas, Informe de rendicion de cuentas.</p>									
57	Sistemas de gestión normalizados	BAJO		MEDIO				ALTO		Puntos	
		Implementación		Implementación				Modelo a seguir			
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada						
		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>Qué nos hace falta:</p> <p>superar lo establecido y avanzar hacia el modelo de excelencia.</p> <p>No se cuenta con sistemas certificados y la línea del Gobierno es adoptar la CICGP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>lo arriba descrito.</p>									

58 e		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: 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. Registro electrónico de la información.										
		Qué hace falta: Mecanismos de divulgación y comunicación. Pasar a la digitalización documental										
		Evidencias: Documentos aprobados.										
58 f		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: 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 Turín.										
		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 benefician a la ciudadanía.										
		Evidencias: Redes e intercambio de buenas prácticas.										
58 g		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: Estandarización de procedimientos en las 14 Oficinas Departamentales, verificación de los estándares, unificación de criterios, vinculación de los servicios que prestan las Direcciones operativas. 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.										
		Que nos hace falta: Talleres de trabajo en equipo.										
		Evidencias: Leyes, Reglamentos, Memorias de reuniones para unificar criterios e informes de verificación.										

58 a	La gestión del conocimiento	BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿De qué manera la organización desarrolla procesos sistemáticos para captar, incorporar, generar, adaptar y difundir la información y el conocimiento adquirido?	<p>Qué tenemos: 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: Sistematizar la captura, incorporación, generación, adaptación y difusión de la información y el conocimiento adquirido.</p> <p>Evidencias: Programas de capacitación, listas de asistencias, correos de convocatorias.</p>										7
58b/c		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		<p>Qué tenemos: 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. A través del PEI en el resultado : Existe un perfil de puesto para que el personal seleccionado sea el idoneo para cada tarea.</p> <p>Que nos hace falta: Sistematizar y convertir en directrices.</p> <p>Evidencias: Manuales de perfil de puestos, Manual de procedimientos.</p>										8
58 d		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	¿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?	<p>Qué tenemos: Se cuenta con inventarios de conocimiento por medio de los Manuales de Puestos y evaluación del desempeño del personal.</p> <p>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, evaluación de puestos por competencias.</p> <p>Evidencias: Manuales y evaluaciones del desempeño.</p>										7

59	Comparación e intercambio de mejores prácticas	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿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>										7
60	Aportaciones y sugerencias de funcionarios públicos	BAJO				MEDIO				ALTO	Puntos	
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Minima	Inicial	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada	Parcial	Avanzada			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
	¿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. 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>										7

Puntaje máximo II Capítulo Cuarto de la CICGP	Sección	360
Puntaje alcanzado Sección II Capítulo Cuarto de la CICGP		269
Grado de Avance Sección II Capítulo Cuarto de la CICGP		75%

CONCLUSIONES SECCIÓN II CAPITULO CUARTO

Principales Resultados alcanzados:

Analisis comparativo de la retrospectiva de los resultados anuales, tejido empresarial y el comportamiento del mercado laboral.
 Mesas intersectoriales para el empleo y se crea con las necesidades de la ciudadanía en las municipalidades y gobernaciones.
 Apertura de espacios a la ciudadanía para que presentara propuestas de ajuste del salario mínimo.
 Convenios con diferentes Instituciones, Municipios, Gobernaciones para impulsar los Servicios Públicos de Empleo, garantía y cumplimiento de Derechos Laborales.
 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.
 Respuesta personalizada de las solicitudes virtuales y call center, correos electronicos y nota escritas. Acción inmediata en los reclamos de rendición de cuentas.

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
Crear Protocolos y manuales para la aplicación de instrumentos de la calidad.	
Sistematizar la opinion ciudadana para la canalizacion de la instancia que corresponde.	
Realizar Encuestas de percepción de servicios brindados a la Ciudadania.	
Implementar planes de mejora	
Implementar la consulta en linea en tiempo real, incorporar a la estrategia de comunicaciones una forma de respuesta inmediata sobre las consultas u opiniones de personas usuarias, revisar el proceso de call center, implementación de sistema de queja y avisos institucional.	
Crear mecanismo de seguimiento y un protocolo para establecer los planes de mejora	
Realuizar Diagnóstico para determinar la ampliación de la cobertura de servicios en línea.	
Desarrollar un sistema de estandares cualitativos.	

E.7. CONSIDERACIONES FINALES (CAPITULO QUINTO)												
61		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>Qué tenemos:</p> <p>Por medio de los equipos de mejora, seguimiento y evaluación a los procesos, planes de trabajo y planificación estratégica. Revisión y actualización participación de los procesos.</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Fortalecer el Comité de Calidad y los equipos de mejora</p> <p>Evidencias.</p> <p>Equipos de mejora, listas de asistencia de los equipos, evaluaciones mensuales, trimestrales y anuales del PAT y PEI.</p>												8
63		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>Qué tenemos:</p> <p>Planes específicos de inspección orientados 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. Revisión y actualización de leyes y reglamentos en materia laboral y afines. Planificar los mecanismos de intervención de manera preventiva y la sistematización de las mismas. Análisis del entorno, político, económico y social relacionado con el incremento del salario mínimo</p> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Sistematización del análisis PEST Implementar reuniones con el personal para informar los resultados</p> <p>Evidencias.</p> <p>Planes, programaciones, informes</p>												8
64		BAJO				MEDIO				ALTO		Puntos
		Implementación				Implementación				Modelo a seguir		
		Mínima		Inicial		Parcial		Avanzada				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<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> <p>Qué nos hace falta:</p> <p>Socialización para el cumplimiento de la Carta CICGP e implementar el modelo de excelencia.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Autoevaluación de la CICGP y PEI.</p>												8

Puntaje máximo Quinto CICGP	Capítulo de la	30
Puntaje alcanzado Capítulo Quinto de la CICGP		24
Grado de Avance Capítulo Quinto de la CICGP		80%

CONCLUSIONES CAPITULO QUINTO

Principales Resultados alcanzados:
Sistema de indicadores
Sistematización de la evaluación del PEI y del PAT
Ampliación de la representatividad sindical, basada en la depuración de los registros de las organizaciones sociales que legitiman la representación sindical
Ampliación de los espacios de consultas ciudadana
Incremento al salario mínimo para el sector urbano y sector rural; el cual constituye un cambio estructural en la economía de la familia salvadoreña.

Principales Fortalezas:
Optimización de recursos a nivel institucional
Fortalecimientos de los sistemas estadísticos
Mejora sustancial en la fidelidad documental
Conciencia gerencial
Liderazgo en la conducción estratégica

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
Actualización de la estrategia comunicacional	Implementar la estrategia
Reuniones de análisis PEST de forma mensual	Realizar 12 reuniones al año
Ampliación de la participación del personal de nivel operativa en la evaluación de la CICGP	Socializar la CICGP en todo el nivel de la institución
Ampliar la cobertura de los servicios a nivel territorial	Dar cobertura de los servicios en los 14 departamentos

Puntaje máximo de Implementación de la CICGP	de	820
Puntaje alcanzado		626
Grado de Avance en la Implementación de la CICGP		76%

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

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2016

