

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

FECHA:

5 de junio del año 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DIGEIG cuenta con su Planificación Estratégica 2021-2024, contiene su misión, visión y valores definido con la participación de servidores públicos de todas las áreas de la institución, donde también se realizó análisis FODA interno y encuestas a los grupos de interés a lo externo. La planificación estratégica está alineada al END, ODS y al PNPSP. Anterior a este se encontraba vigente el PEI 2019-2021</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -PEI 2021-2024 -PEI 2019-2021 -Filosofía Institucional -Validación PEI 2021-2024</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La DIGEIG tiene definido y establecido su marco de valores institucionales, el mismo incluso se encuentra publicado en la página web institucional junto a la misión y visión de esta.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: Filosofía cargada en la web institucional https://www.digeig.gob.do/quienes-somos/</p>	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión y visión y los valores institucionales están alineados a la END-Objetivo General 1.1, Objetivo Específico 1.1.1, línea de acción 1.1.1.3-1.1.1.12- 1.1.1.18-1.3.1.1, Objetivo General 1.3, Objetivo Específico 1.3.1, Línea de acción 1.3.1.5 y al ODS 16.6.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -PEI 2021-2024 Filosofía Institucional.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La DIGEIG utiliza los medios de comunicación interna para comunicar y socializar la misión, visión y valores institucionales para el conocimiento de los empleados. De igual forma, en el portal web se encuentra cargada la filosofía institucional para el conocimiento de otras partes interesadas (misión, visión, valores, objetivos estratégicos).</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Difusión de la filosofía Institucional -</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>Cada cuatro años se elabora un nuevo PEI donde se realizan los análisis internos y externos, FODA, PESTEL y revisión de misión, visión y valores para identificar los cambios internos y externos y adaptar nuestra planificación a ellos.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: PEI 2021-2024 PEI 2019-2021</p>	

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>La DIGEIG en sus esfuerzos para gestionar la prevención de comportamientos no éticos cuenta con un Código de Ética Institucional. De igual forma también ha conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el comité de compras, manual de cargos, comité de calidad.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Código de ética segunda versión 2021 -Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. -Conformación comité de compras -Comité de calidad DIGEIG 2022 -Manual de cargos</p>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>La DIGEIG ha realizado diversas actividades para reforzar la compenetración de los empleados institucionales en los distintos niveles.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: Actividades de integración.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DIGEIG cuenta con una Estructura Organizativa actualizada adaptada a las necesidades de la institución, donde la última versión aprobada por el MAP (en fecha 26 de octubre del 2020) se encuentra actualmente cargada en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP -Manual de cargos 2021 -Aprobación del manual de organización y funciones 2021 - Manual de inducción 2020 -Mapa de procesos cargado al SISMAP 	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	<p>Cada dirección cuenta con su Plan Operativo Anual donde se definen las actividades con indicadores que alimentan la Planificación Estratégica para el logro de los objetivos, resultados e impacto. También empleamos los sistemas de medición de los órganos externos tales como: POAS, NOBACI, SISMAP, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla indicadores NOBACI. - Informe de evaluación final POA 2023 -Informe de evaluación POA 2024 - Captura de Pantalla del SISMAP, - Captura de Pantalla del Índice de Control Interno (ICI): 	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>La DIGEIG realiza levantamiento con las diferentes áreas con la finalidad de tener en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés concernientes a la institución.</p> <p>Evidencias</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de partes interesadas / ciudadanos -Prueba de conocimiento sensibilización gestión de calidad -Grupos de interés 	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Institución cuenta con herramienta de control. Seguimiento y monitoreo permanente de los avances de la planificación operativa el cual es evidenciado con los medios de verificación requeridos. Metodología para la valoración de riesgos (VAR), Política de gestión de riesgos, Normas Básicas de control interno (NOBACI), Modelo CAF.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Informe de evaluación final POA 2023 -Informe Gestión de Riesgos 2023-2024 -Política de gestión de riesgos -Captura de pantalla indicadores NOBACI.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La DIGEIG aplica los principios de gestión de la calidad total utilizando el sistema de gestión de la calidad mediante la utilización del modelo CAF, evaluación que realizamos a nivel institucional de forma anual y que es cargada al SISMAP. De igual forma la institución utiliza Evaluación de la Gestión Institucional (EDI) de forma anual.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Guía de autoevaluación CAF 2023 - Informe de autoevaluación CAF DIGEIG 2023 - Plan de mejora Institucional 2023 -Segundo Informe PM DIGEIG 2023 -Lista de Verificación de acuerdo EDI 2023</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación externa efectiva, se cuenta con cuenta de Facebook, Instagram, Twitter, página web institucional. También se realizan convocatorias de cobertura por parte de los medios de comunicación de más relevancia a nivel nacional.</p>	

	<p>De manera interna se mantiene informado constantemente a los servidores con el correo institucional mediante las destacadas, efemérides, y monitoreo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales - Monitoreo de noticias DIGEIG para personal interno -Informe de métricas comunicaciones. -Notas de prensa -Captura de destacadas DIGEIG Global. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución ha elaborado y cargado su mapa de procesos en el SISMAP Y actualmente se encuentra ultimando labores para la elaboración del Manual de Procedimientos Misionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos institucionales cargado al SISMAP <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933973125572575-MAPA-DIGEIG-13.07.2022.pdf</p> <p>Portada Manual de Procedimientos Misionales</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933975041220480-ManualPortada-DIGEIG-13.07.2022.pdf</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación tanto interna como externa efectiva, entre los cuales se encuentra Facebook, Instagram, X (Twitter) y la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>En carpeta criterio I:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales - Monitoreo de noticias DIGEIG para personal interno. -Informe de métricas comunicaciones	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Dentro de los objetivos estratégicos de la institución tenemos el fortalecimiento institucional, mediante el cual se busca elevar la calidad y efectividad de los servicios institucionales a través del fortalecimiento de los servidores. Evidencias. En carpeta criterio I: -Carpeta difusión de la filosofía institucional - Filosofía Institucional	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	La institución comunica mediante los medios internos los resultados obtenidos gracias a los cambios que son implementados en pro del desempeño institucional. Evidencias. En carpeta criterio I: -Divulgación de Procedimiento de Firma Digital -Procedimiento de Firma Digital Divulgación de personal de nuevo ingreso y promoción	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación,	Gracias al liderazgo manifestado por los directivos en la institución se han podido conformar diversos comités que propician la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias. En carpeta criterio I:	

empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	-Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. -Conformación Comité de compras. -Comité de calidad DIGEIG 2022.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Para fomentar una cultura de respeto basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación y fomentar la igualdad se creó la segunda versión del Código de Ética institucional. Evidencias. En carpeta criterio I: -Código de ética segunda versión 2021	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	En la institución se realiza de forma anual la encuesta de clima organizacional para conocer la opinión general de los servidores institucionales, en relación con aspectos clave de la institución. Evidencias. En carpeta criterio I: -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022 - Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2023	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	En la institución se realiza de forma anual el proceso de evaluación de desempeño institucional, en este proceso se elaboran acuerdos de desempeño y estos se revisan periódicamente. Evidencias. En carpeta criterio I: -Carpeta de evaluación del desempeño	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La DIGEIG cuenta con una matriz de suplencia y manual de cargos mediante los cuales se define la delegación de autoridad cuando se requiere. Evidencias. En carpeta criterio I: - Manual de cargos 2021 - Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Matriz de suplencia	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>La institución realiza anualmente en conjunto con el INAP el proceso de detección de necesidades de capacitación, de esto se deriva la creación de un plan de capacitación acorde a los requerimientos institucionales.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Plan de capacitación 2023 -Plan de capacitación 2024</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución cuenta desde el 2018 con la política de reconocimiento, motivación y estímulo del personal, instrumento mediante el cual se reconoce a los colaboradores.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Política de reconocimiento, motivación y estímulo del personal,</p>	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La DIGEIG realiza levantamiento con las diferentes áreas con la finalidad de tener en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés concernientes a la institución.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Cuadro de partes interesadas / ciudadanos. - . - Prueba de conocimiento sensibilización gestión de calidad -Grupos de interés. -Informes Encuesta de satisfacción 2023-2024</p>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La DIGEIG realiza una matriz de los acuerdos institucionales con la finalidad de lograr objetivos comunes. Algunas de las instituciones con las que la DIGEIG ha sostenido acuerdos son el MAP, la OGTIC y el INAP. La DIGEIG mantiene estadísticas de la cantidad de acuerdos firmados cargadas en el portal institucional.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Matriz de Acuerdos Institucionales</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En el portal institucional la DIGEIG tiene cargado su marco legal donde contiene las políticas públicas relevantes para el funcionamiento de la institución. También, desde la Dirección Jurídica cuentan con el cuadro de leyes, decretos y reglamentos vinculantes a la DIGEIG.</p> <p>https://www.digeig.gob.do/quienes-somos/</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Leyes, Decretos y Reglamentos DIGEIG https://www.digeig.gob.do/documentos/marco-legal/</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El plan estratégico de la DIGEIG se encuentra alineado con las políticas públicas que son indispensables para el desempeño de la institución.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -PEI 2021-2024</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución realizó actividades de diálogo con algunos miembros de nuestro grupo de interés como pueden ser: Sociedad Civil y el Gobierno.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I:</p>	

	<p>-Listados de participación Sociedad Civil V Plan de Acción</p> <p>- Listados Participantes Derecho Acceso a la Información Publica</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La DIGEIG tiene conformada su asociación de servidores públicos, la cual cuenta con el apoyo de la institución para participar en las actividades desarrolladas por la misma.</p> <p>Evidencias</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <p>-Informe de Gestión ASP DIGEIG</p> <p>-Conformación nueva gestión de la ASP</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Mediante el portal institucional, las redes sociales y otros medios de comunicación masivos, se realizan promociones periódicas sobre el quehacer institucional y los logros y cambios resultantes de la actividad institucional, así como su impacto en la sociedad y la ciudadanía.</p> <p>Evidencias</p> <p>En carpeta criterio I:</p> <p>-Portal institucional:</p> <p>https://www.digeig.gob.do/category/noticias/</p> <p>-Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PESTEL para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 2: PEI 2021-2024</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se ha actualizado los grupos de interés o partes interesadas, sus necesidades y expectativas de la institución, identificándose como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituciones Publicas - Servidores Públicos - CIGCN - RAI - Ciudadanía - Gobierno Local - Sociedad Civil - Colaboradores de la Institución - Proveedores - Organismo Cooperantes Nacionales e Internacionales - Instituciones Aliadas - Medios de Comunicación <p>Evidencias: Criterio 2</p>	

	-Matriz Partes Interesadas- Ciudadanos -Grupos de interés	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI. Evidencias: Carpeta Criterio 2: - PEI 2021-2024.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	A través de la elaboración del PEI 2021-2024 se realizó un análisis FODA para identificar la situación interna actual de la institución. Evidencias Carpeta Criterio 2: -PEI 2021-2024 -Matriz de Riesgos -Informe Matriz de Riesgos 2023-2024	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se formularon los objetivos estratégicos alineados a la misión, visión y valores. Se definieron metas generales anuales para los cuatro años y se dispone el POA (2021-2024) Evidencia Criterio 2: - PEI 2021-2024	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La institución realizó actividades de diálogo con algunos miembros de nuestro grupo de interés como pueden ser: Sociedad Civil y el Gobierno Evidencias: Criterio 2	

	<p>Listados de participación Sociedad Civil V Plan de Acción</p> <p>- Listados Participantes Derecho Acceso a la Información Pública</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Fue integrado en la planificación estratégica 2021-2024 la actividad p.5.6.2. “Programas que contribuyan a la protección y cuidado del medio ambiente promovidos”</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado participantes de la Reforestación - Listados de Charlas Ahorro Energía <p>-Listados de Reciclaje</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Tanto la aprobación presupuestaria de cada año, así como su ejecución correspondiente son cargados en el portal de la institución. De igual forma se encuentra cargado el plan anual de compras, licitaciones, en el portal de transparencia institucional etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto año 2024 - Plan Anual de Compras 2024 <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras-pacc</p> <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/licitaciones-publicas-nacional-internacional</p> <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>En la institución se han implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 2: -Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP. - Mapa de procesos cargado al SISMAP - Manual de Organización y Funciones (MOF) DIGEIG</p>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución cuenta con los planes operativos correspondientes a cada una de las áreas institucionales.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 2: -Listados de participación mesas de trabajo POA 2024 – 2023.</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Se ha comunicado eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 2: -Socialización plan estratégico 2021-2024 - Socialización resultados plan estratégico 2022</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en	<p>En la institución se realiza un monitoreo periódico y permanente de la ejecución de los planes</p>	

<p>todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>operativos anuales y se generan informes de ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpeta Criterio 2:</p> <p>-Informe de Evaluación Final POA 2023</p> <p>- Informe de Evaluación POA 2024</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución impulsa la innovación con la oportunidad de mejora en la aplicación de la tecnología con la Implementación de las mesas de servicios de CIGCN , ERP Sistema de Denuncias y recepción de denuncias OAI</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 2:</p> <p>-Captura de Pantalla de Mesas de Servicios CIGCN GLPI</p> <p>-Captura de Pantalla de recepción de denuncias OAI</p> <p>-Captura de Pantalla ERP sistema de denuncias</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La institución cuenta con un espacio virtual de Benchlearning para el desarrollo entre organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 2</p> <p>Captura de espacio virtual</p> <p>Benchlearning Transparencia y Gobierno Abierto</p> <p>https://digeigob.sharepoint.com/sites/Benchlearning</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		No se ha elaborado una política de innovación

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La institución promueve aportes ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la gestión institucional. Evidencias: Criterio 2 -Captación de Ideas Innovadoras</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para los cambios planificados. Evidencias - Presupuesto aprobado del año: Evidencia: Criterio 2 Carta de evidencia de solicitud a DIGEPRES aumento ajustado al tope salarial según estructura de sueldo Presupuesto DIGEIG</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución realiza de forma anual el proceso de planificación de recursos humanos. Así también, realizar el proceso de detección de necesidades de capacitación para todos los colaboradores, de esto se elabora el plan de capacitación. Evidencias Carpeta Criterio 3: -Planificación de recursos humanos 2023-2024	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	En la institución se han elaborado tanto un manual de cargos, como procedimientos correspondientes al área de recursos humanos. Evidencias Carpeta Criterio 3: -Manual de cargos - Manuales y procedimientos de RRHH	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Los procedimientos y manuales de RRHH se encuentran alineados a los aspectos que ya están establecido en la Ley 41-08 de función pública. Evidencias Carpeta Criterio 3: - Manuales y procedimientos de RRHH	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución se realiza un proceso de capacitación continuo para todos los colaboradores, según lo establecido en la Ley 41- 08 de función pública. Evidencias: Criterio 3	

	Plan de capacitación 2023-2024	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Conforme a lo establecido en el reglamento 525- 09 se realiza el apoyo correspondiente a la cultura de desempeño para todo el personal. Evidencias Carpeta Criterio 3: Carpeta Evaluación del desempeño	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	La institución lleva una gestión eficaz de los recursos humanos en base a la composición de los empleados, estadísticas de género y matriz de rangos salariales. Evidencias: Criterio 3 Estadísticas de genero Matriz Rangos salariales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Luego del proceso de levantamiento de detección de necesidades, se elabora el plan de capacitación institucional, mediante el cual se busca propiciar el desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas. Evidencias Carpeta Criterio 3: -Plan de Capacitación 2023 -Plan de Capacitación 2024	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La institución tiene documentado su procedimiento de reclutamiento y selección de personal según lo	

	<p>establecido en la Ley 41-08 con la finalidad de atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: - Manuales y procedimientos de RRHH - Plan de capacitaciones 2023-2024</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>En la institución se ha aumentado el uso del formato virtual para la realización de capacitaciones a ser impartidas a los servidores, aprovechando las modalidades sincrónicas y asincrónicas.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 3: -Capacitaciones virtuales 2023-2024</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Luego de realizado el proceso de detección de necesidades a nivel institucional se estructura un plan de capacitación que tiene como finalidad propiciar el desarrollo de los colaboradores en temas de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 3: -Plan de capacitación 2023 -Plan de capacitación 2024</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución a través de la mentoría propicia la integración del personal de nuevo ingreso, mediante la asignación de un servidor más experimentado que pueda guiarlos y ayudarles a llevar a cabo sus objetivos.</p> <p>Evidencia Criterio 3 Borrador Procedimiento de Asignación de tutor</p>	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad interna de los empleados. Evidencias: Criterio 3: -Listado Movilidad Interna empleados	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En la institución se ha aumentado el uso del formato virtual para la realización de capacitaciones a ser impartidas a los servidores, aprovechando las modalidades sincrónicas y asincrónicas. Evidencias: Carpeta Criterio 3: - Capacitaciones virtuales 2023-2024	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución ha realizado capacitaciones en la en charlas de enfoque de género, Sistema de Gestión Integrado ISO 31000:2018, 37001;20169 y 37301:2021 para mejorar las capacidades y habilidades de la gestión de riesgos, antisoborno y cumplimiento. Evidencias Carpeta Criterio 3: - Listado Charla Enfoque de genero Listados Capacitaciones ISO	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado una evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		No se promueven culturas de dialogo y comunicaciones abiertas.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la institución fue realizada una reunión con la máxima autoridad, directivos, encargados y analistas con relación a requerimientos tecnológicos por parte del área sustantiva. En esta reunión uno de los ejes principales fueron las iniciativas por parte de los directivos de las áreas sustantivas para el buen funcionamiento de los desarrollos de aplicativos de TIC.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Listado participación de reunión Requerimientos Tecnológicos</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Asociación de servidores públicos realizó una jornada oftalmológica para todo el personal de la institución, y también brindo facilidades de compra de alimentos básicos de la canasta familiar de INESPRES, tapitas x quimio</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3 -Solicitud de Bodega Móvil INESPRES 2023 Correos de Solicitud Bodega Móvil 2024</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Mediante la elaboración de los acuerdos de desempeño la institución establece un consenso entre los directivos y demás empleados para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: - Carpeta Acuerdo de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el clima laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En la institución se realiza de forma anual la encuesta de clima organizacional para conocer la opinión general de los servidores institucionales, en relación con aspectos clave de la institución.</p> <p>Evidencias.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En carpeta criterio 3:</p> <p>-Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</p> <p>-Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2023</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La Institución asegura las condiciones ambientales en toda la organización, se realizan charlas y jornadas de prevención de la salud, así como la seguridad laboral con el mantenimiento de extintores y desinfecciones de las instalaciones</p> <p>La institución cuenta con un botiquín de medicamentos para todo el personal.</p> <p>Evidencias</p> <p>Criterio 3</p> <p>Evidencias SISTAP 2023</p> <p>Evidencias SISTAP 2024</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>En la institución se da la apertura para que los empleados tengan la facilidad de solicitar permisos, vacaciones y tomar licencias cuando las necesiten.</p> <p>Evidencias</p> <p>carpeta criterio 3:</p> <p>Relación de permisos, licencias, vacaciones 2023-2024</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado la atención a las necesidades de los empleados mas desfavorecidos
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>La institución proporciona beneficios apoyando actividades sociales y de bienestar en la salud.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpeta criterio 3</p> <p>Esquema de charlas y analíticas, Campamento Infantil Escolar</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	En La institución se realizó actividades de dialogo con algunos miembros de nuestro grupo de interés como pueden ser: Sociedad Civil y el Gobierno Evidencias Criterio 4: Listados participantes sociedad civil	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En la institución se han desarrollado y gestionado diversos acuerdos de colaboración que tienen como finalidad lograr el apoyo y beneficio mutuo. Evidencias En carpeta criterio 4: -Matriz de listados de acuerdos institucionales - Acuerdos Institucionales 2023-2024	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	La institución ha realizado diversos convenios en los cuales se encuentran definidos los roles y responsabilidades de cada socio. Evidencias carpeta criterio 4: - -Matriz de listados de acuerdos institucionales - Acuerdos Institucionales 2023-2024	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencian alianzas público-privadas.

<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La institución realiza informes periciales y actas asegurando los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable. Evidencia: Criterio 4 Informes periciales Actas del Comité de Compras</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se está garantizando la transparencia de forma proactiva para las informaciones concernientes a la institución y proporción de datos abiertos de la misma mediante el portal de transparencia institucional. Evidencias: Criterio 4 -Enlace portal de transparencia DIGEIG https://digeig.gob.do/transparencia/ Captura del Portal de datos abiertos</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En la institución se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización a través de buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y proyectos para la recolección de ideas. Evidencias: Criterio 4 Informe encuesta de satisfacción 2023 Informe encuesta de satisfacción 2024</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Contamos con el procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de para la OAI.</p> <p>Evidencias Criterio 4: -Procedimiento gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. - Informes Encuesta de satisfacción 2023-2024</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución informa sobre los clientes servicios disponibles y sus estándares de calidad a través de la carga de estos en el portal institucional. De igual forma dichos servicios se encuentran cargados en el observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias Criterio 4 Captura de Enlaces SISMAP, Portal institucional y observatorio Nacional</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Fue alineada la gestión financiera para estar en concordancia con los objetivos estratégicos por medio de la definición del presupuesto institucional.</p> <p>Evidencias Criterio 4: PEI 2021-2024 Planes operativos anuales (POA) Presupuesto Plan anual de compras Pendiente</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realizó un proceso de evaluación de riesgos para las decisiones de carácter financiero y se revisa</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>periódicamente en la matriz de riesgos institucional.</p> <p>Evidencias</p> <p>Criterio 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de riesgos -Política de gestión de riesgos - Proc. Gestión de Riesgos 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución carga los informes de gestión presupuestaria en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpeta 4</p> <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/pre supuesto/category/1011-informes-fisicos-financieros-2023.</p> <p>Informe Físico y Aplicaciones Financieras 2023</p> <p>Informe Físico y Aplicaciones Financieras 2024</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución asegura los recursos financieros de manera eficaz con la ejecución de gastos y aplicaciones financieras, las cuales están cargadas mensualmente en el portal de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia</p> <p>Criterio 4</p> <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/presu puesto/category/452-ejecucion-de-presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ejecución de Gastos y aplicaciones financieras 2023 - Ejecución de Gastos y aplicaciones financieras 2024 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>Desde la institución se elabora el presupuesto y la ejecución de este que contiene los proyectos es cargada en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Evidencias</p>	

	<p>En carpeta Criterio 4: Captura de pantalla sistema SIGEF</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Esta parte se evidencia a través de la estructura aprobada para la dirección financiera y sus funciones.</p> <p>Evidencias criterio 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organigrama Institucional -Manual de organización y funciones 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>La institución cuenta con el comité de continuidad (CONTI) para garantizar sistemas y procesos para salvaguarda la resiliencia y la flexibilidad de la institución.</p> <p>Evidencias Criterio 4 Resolución No.04-23 Comité CONTI</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La institución mediante el correo institucional mantiene al personal actualizado en cuanto a las informaciones relevantes que guardan relación a la institución y a todo el país. Para el manejo de estas informaciones se encuentra establecido en la política de comunicación institucional y la política de la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Evidencias criterio 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos monitoreo de noticias -Política de comunicación institucional 	

	-Política de la gestión de la seguridad de la información.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se utiliza la plataforma contratada Office 365, para realizar las operaciones diarias de la institución, utilizando aplicaciones de colaboración y automatizando el Backus de todos los usuarios finales en la nube. También se utiliza el aplicativo ADOBE CREATIVE, para fines de diseño gráfico. Evidencias criterio 4: -Capturas Office 365 -Capturas ADOBE CREATIVE CLOUD	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	En la institución se han establecido redes de aprendizaje que sirven para gestionar información externa relevante y obtener aportes. Evidencias Criterio 4: - -Política de gestión de la seguridad de la información. -Captura redes sociales	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La institución tiene actualmente aprobada la política de seguridad de la información, la cual establece los parámetros para asegurar el adecuado manejo de la información y el conocimiento Evidencias criterio 4: -Política de gestión de la seguridad de la información.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la	En la institución se garantiza un acceso óptimo a la información y el intercambio de esta a través de las plataformas digitales. Evidencias	

vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Criterio 4: -Captura Destacadas -Captura de Monitoreo de Noticias -Capsulas informativas de Filosofía Institucional	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	La institución se encuentra en un proceso de recertificación de las NORTICS para asegurar el acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes. Evidencias Criterio 4 Certificaciones NORTIC A3, E1, A4, A2 y sus vigencias Gestión de renovación certificaciones Nortic`s	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se ha realizado un proceso que permita asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución diseño herramientas tecnológicas, con la oportunidad de mejora en la aplicación de la tecnología con la Implementación de las mesas de servicios de CIGCN , ERP Sistema de Denuncias y recepción de denuncias OAI Evidencias: Criterio 4 -Captura de Pantalla de Mesas de Servicios CIGCN GLPI -Captura de Pantalla de recepción de denuncias OAI -Captura de Pantalla ERP sistema de denuncias	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado costo-efectividad de las tecnologías
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se está trabajando en el desarrollo de una aplicación móvil de SAIP que permitirá que las personas puedan consultar su número de solicitud de información, al igual que la aplicación de consulta de denuncia ciudadana, ambas plataformas estarán disponibles en Android y iPhone. Se</p> <p>Evidencias En criterio 4: -Evidencias aplicación móvil SAIP -Captura de Pantalla ERP sistema de denuncias</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Se utiliza la plataforma contratada Office 365, para realizar las operaciones diarias de la institución, utilizando aplicaciones de colaboración y automatizando el Backups de todos los usuarios finales en la nube. Se utiliza el aplicativo ADOBE CREATIVE, para fines de diseño gráfico.</p> <p>Evidencias Criterio 4 Captura Adobe Creative Cloud Captura de Office 365</p>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>La institución implementa la firma digital con el objetivo de mejorar la seguridad y confidencialidad de la información, para realizar trámites y gestiones de manera eficiente y rápida, reduciendo los costos de impresión y acelerando los tiempos de gestión.</p> <p>Evidencia Criterio 4 -Procedimiento Firma Digital</p>	

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución implementa la Política de Seguridad de la Información y el procedimiento de respaldo de la información crítica en donde se realiza un cronograma de Backups semanal de la información crítica de la institución. Se configuró la utilidad ONEDRIVE de la plataforma office 365 para realizar la copia de seguridad automatizado de la información de cada usuario.</p> <p>Evidencia Criterio 4 -Captura de Office 365 -Procedimiento de Respaldo de la Información Crítica -Política de Seguridad de la Información</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución ha tomado medidas para eficientizar la gestión de las impresiones en papel y a la vez, la gestión adecuada de los residuos de cartuchos de las impresoras que se utilizan en la DIGEIG. En cuanto a la mejora de la eficiencia de las impresiones, se ha establecido un sistema de control de impresiones a través de un servidor de impresión, lo que permite un monitoreo más preciso de las impresiones realizadas, así como una asignación de uso por usuario. Esto se ha conseguido con la adquisición contratada de los servicios integrados para la gestión de las impresiones, con esto, se han reducido los costos de esta operación de apoyo y se ha transferido y mejorado la gestión de los residuos de cartuchos de estas impresiones, promoviendo el cuidado al medioambiente.</p> <p>Evidencias: Criterio 4 -Asistencia de servicios en impresiones</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	En la institución se realizan de forma periódica procesos de mantenimientos, medición de kilometraje, control de limpieza, fumigaciones, readecuaciones de oficinas, descargos de bienes y compra de equipos. Evidencias: En carpeta criterio 4: -Carpeta gestión de instalaciones	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La institución ha realizado varias readecuaciones y redistribuciones de las oficinas con la finalidad de proporcionar mejores condiciones de trabajo e instalaciones más seguras y efectivas. Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta gestión de instalaciones	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se ha realizado la elaboración de una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se ha realizado actividades de la comunidad en la institución.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	En la institución se llevan varios registros para conocer como está siendo el uso de los recursos. Evidencias criterio 4: Análisis de consumo energético -Control de kilometraje	

	<ul style="list-style-type: none"> -Mantenimientos de vehículos -Análisis costo - beneficio -Leyenda colocada en los correos 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La institución colabora con la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados facilitando parqueos para estos.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 4. Registro de asignación de parqueos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La institución ha documentado y elaborado su mapa de procesos institucional. Este mapa se encuentra cargado en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 5</p> <p>-Mapa de procesos</p> <p>Enlace mapa de procesos: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933973125572575-MAPA-DIGEIG-13.07.2022.pdf</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>En la institución se provechan los medios digitales como Office 365, Correo interno y firma digital para gestionar diversos los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 5</p> <p>-Procedimiento de Firma digital</p> <p>-Captura de aplicaciones office 365</p> <p>-Captura de Office 365</p>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Periódicamente se realiza un análisis como finalidad evaluar los riesgos y los factores críticos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evidencias</p> <p>criterio 5:</p> <p>-Matriz de Riesgos</p>	

<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En las fichas de los procedimientos que ya han sido levantados y aprobados se identifican de forma puntual los responsables y cuál es su intervención dentro del procedimiento</p> <p>Evidencias: criterio 5. -Carpeta procedimientos aprobados -Carpeta acuerdos desempeño.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Actualmente la institución se encuentra realizando un proceso de actualización del manual de procedimientos institucionales para propiciar una mayor eficiencia.</p> <p>Evidencias: criterio 5. -Manual de Procedimientos en revisión</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución realiza el evento de Datos abiertos para el fomento de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información con prácticas internacionales y nacionales. Anualmente se celebra la semana de la Ética para elevar la integridad, la transparencia y la ética en la administración pública.</p> <p>Evidencias Criterio 5 Divulgación de Evento Datos Abiertos Listados participantes. Datos abiertos. Listados participantes semana de la Ética</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos como son el Evaluación Desempeño Institucional (EDI), Marco Común de Evaluación (CAF), Sistema de Gestión Financiera (SIGEF), CARTA COMPROMISO, Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (ICTIGE), Índice de Control Interno (ICI), SISMAP.</p> <p>Evidencias.</p>	

	<p>Criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación desempeño institucional EDI,2023. - Guía de Marco Común de Evaluación 2023 - Sistema Gestión financiera SIGEF -Brochure de Carta Compromiso al ciudadano - Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITCGE) - Índice de Control Interno (ICI) - SISMAP y Observatorio Nacional 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución garantiza la protección de los datos con el procedimiento de respaldo de información crítica para lograr el cumplimiento, también cuenta con la política de gestión de protección de la información.</p> <p>Evidencias.</p> <p>En carpeta criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de gestión de la seguridad de la información. - Procedimiento Respaldo Información Critica 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>En la institución se realiza la encuesta de satisfacción de los servicios al ciudadano, donde se recogen las opiniones de estos con la finalidad de conocer el nivel de aceptación y elaborar un plan de acción para los ámbitos de mejora. La institución también cuenta con un procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2023 y 2024 	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se ha implementado métodos innovadores.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se ha realizado una aplicación en temas de diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>En el portal institucional en el apartado de “servicios” están cargados todos los servicios brindados por la institución con su respectiva descripción, su horario, las informaciones están cargadas en diversos formatos y también fue habilitado un botón de accesibilidad.</p> <p>Evidencias. Criterio 5: Enlace: https://www.digeig.gob.do/todos-los-servicios/ -Captura servicios institucionales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La institución para trabajar los temas de investigación se realizan alianzas con organismos como la Contraloría, Cámara de cuentas, JCE, actualmente se llevan procesos con Salud Publica, MINERD, INEFI, MAP y todas las demás instituciones que dependan del PE</p> <p>Evidencias. Criterio 5: -Carpeta interacciones para procesos de investigación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución se encuentra en un proceso de recertificación en la normativa Nortic A4-2014 para garantizar la interoperabilidad dentro de los procesos.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificaciones NORTIC A3, E1, A4, A2 y sus vigencias. -Gestión de renovación certificaciones Nortic`s 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se ha realizado la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>En conjunto con el MAP se realizan jornadas por medio del SISMAP Municipal, donde se promueven los temas de libre acceso a la información en los ayuntamientos y municipios.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carpeta de Listados de participación Jornadas gobernaciones 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Institución realiza el evento de Datos abiertos para el fomento de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información con prácticas internacionales y nacionales.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Divulgación de Evento Datos Abiertos 2024 -Listados participantes 	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución ha realizado asociaciones con Senasa para la prestación de servicios de seguro a los colaboradores. Colabora con el banco Banreservas para brindar a los servidores la facilidad del empleado feliz de optar por el préstamo empleado feliz. Acuerdo interinstitucional con el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carpeta de colaboraciones para prestación de servicios -Acuerdo INAP 2023 -2024 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La institución inicio la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas por el MAP. Estos resultados son presentados y tomados en cuenta para futuras mejoras. El promedio de satisfacción general de nuestros servicios institucionales en 2022 fue de 97.08%. En el año 2023 se mantuvo la aplicación de encuesta y la misma arrojó un 97.00%</p> <p>Evidencias. Criterio resultados: -Análisis hemerográfico 2023 -Análisis hemerográfico 2024 -Informe de métricas 2023-2024, encuesta de satisfacción a los usuarios 2023-2024 https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y</p>	<p>En la encuesta de satisfacción aplicada durante el año 2022 la institución obtuvo las siguientes puntuaciones al medir aspectos como: Capacidad de respuesta: 95.62% Seguridad: 98.71% Empatía: 97.53%</p>	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En 2023 capacidad de respuesta :95.88%, Seguridad: 98.39% y empatía :96.95%.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio resultados:</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p> <p>Informe encuesta satisfacción 2023-2024</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Institución realiza los procesos de trabajo con otras instituciones a través de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) con la colaboración en mesas de trabajos colectivas.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio resultados:</p> <p>Carpeta de Mesas de trabajo con Instituciones</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Esto se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios brindados, en donde la puntuación obtenida fue de un 97.00%. También la institución ha obtenido las siguientes puntuaciones en los últimos reportes de evaluación de IT estandarizado: enero 2023 99.38%, febrero 2023 99.78%, marzo 2023 100%. Enero 2024: 100 % febrero :100%</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio resultados:</p> <p>Carpeta IT Estandarizado</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Para fines de mantener un alto nivel de confianza en los usuarios institucionales, se realizan evaluaciones de IT estandarizadas y también se</p>	

	<p>monitorean el nivel de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio Resultados:</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022-2023-2024</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p> <p>-Carpeta IT estandarización de los años 2022,2023,2024:</p> <p>https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Esto puede evidenciarse a través de los resultados de la encuesta de satisfacción a los usuarios: Promedio de satisfacción general de los servicios institucionales año 2022:97.08% Y 2023: 97.00%</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio resultados:</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022,2023</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	

2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se ha medido el nivel de accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Esto puede evidenciarse en los resultados de la encuesta de satisfacción a los usuarios: El promedio de satisfacción general de los servicios institucionales 2022: 97.08 % Fiabilidad:96.45%, Capacidad de respuesta :95.62%, seguridad: 98.71% Y el 2023: 97.00% Fiabilidad 95.70% Capacidad de respuesta 95.88% Seguridad 98.39%</p> <p>Evidencias. Criterio resultados: -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022,2023 https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido el nivel de diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia a través de los resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios: El promedio de satisfacción general de los servicios institucionales en 2022: 97.08%	

	<p>Capacidad de respuesta: 95.62%</p> <p>En 2023: 97.00%</p> <p>Capacidad de respuesta 95.88%</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio resultados</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022,2023</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido el nivel de digitalización actual en la institución

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Esto se evidencia a través de los resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios: Tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud: 95.70%. Tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado: 96.24%.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio resultados:</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022,2023.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Durante el año 2023 solo ha sido recibida un total de 1 queja esta tuvo un tiempo de procesamiento promedio de unos 2 días y recibió la debida medida de subsanación. En 2024 se recibieron 2 quejas que tuvo un tiempo de procesado de 3 y 2 días y recibieron también la medida de subsanación.</p>	

	Evidencias: criterio resultados -Cantidad de quejas, reclamaciones y sugerencias 2023 y 2024	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Durante el año 2023 se coordinó con el Ministerio de administración pública (MAP) la evaluación anual de la segunda versión de la carta compromiso institucional aprobada. Evidencias. Criterio de resultados: -Informe y comunicación de evaluación Carta Compromiso 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Mediante los resultados del informe de manejo y gestión de las redes sociales institucionales para la actualización, difusión y promoción de los resultados y avances en temas DIGEIG se evidencia la cantidad de canales de información y el resultado de su utilización Evidencias. Criterio resultados: -Informe de manejo y gestión de las redes sociales institucionales para la actualización, difusión y promoción de los resultados y avances en temas DIGEIG. 2023-2024 - Informe hemerográfico 2023-2024.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se puede evidenciar en las evaluaciones realizadas mediante los reportes de evaluación del IT	

	<p>estandarizado donde en el primer trimestre la institución obtuvo las siguientes puntuaciones: Enero 2023 99.38%, febrero 2023 99.78%, marzo 2023 100%. Enero 2024: 100 % febrero 2024:100% Marzo</p> <p>Evidencias. Criterio de Resultados: -Índices de estandarización https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/index-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En el portal institucional, en el apartado de transparencia, se encuentran cargados todos los informes de ejecución de los POAS con los que a trabajo la institución desde el 2015 hasta la fecha. En 2022 la institución logro una puntuación en su ejecución del 79% de sus actividades. En 2023 en el informe de evaluación final la institución ha logrado un porcentaje de un 89 % de ejecución de actividades. En 2024 la institución en el primer trimestre logro un 90 % de ejecución en las actividades planificadas.</p> <p>Evidencias: Portal institucional, enlace de acceso: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En el portal institucional, en el apartado de transparencia, se encuentran cargados todos los informes de ejecución de los POAS con los que a trabajo la institución desde el 2015 hasta la fecha. En 2022 la institución logro una puntuación en su ejecución del 79% de sus actividades. En 2023 en el</p>	

	<p>informe de evaluación final la institución ha logrado un porcentaje de un 89 % de ejecución de actividades. En 2024 la institución en el primer trimestre logro un 90 % de ejecución en las actividades planificadas.</p> <p>Evidencias: Portal institucional, enlace de acceso: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se puede evidenciar en los resultados obtenidos en el informe de la encuesta de satisfacción de los servicios realizada durante el año 2023 lo siguiente: El horario de atención: 96.24%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>A través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios, se observa la siguiente puntuación: El tiempo de espera para confirmar la recepción de solicitudes 95.70 %.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>A través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios, se observa la siguiente puntuación: El tiempo que tarda el área para entregar el servicio brindado 96.24%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios:</p>	

	https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/ evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia en el portal web de la institución donde se encuentra cargada la segunda versión de la carta compromiso institucional, también está cargado el catálogo de servicios online (12 servicios), marco legal, etc.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional (carta compromiso - servicios)</p> <p>https://www.digeig.gob.do/carta-compromiso-ciudadano/ https://www.digeig.gob.do/todos-los-servicios/</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia la medición para identificar el Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencian indicadores para la medición de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad)

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia una medición para conocer el alcance de una revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La institución a través de la aplicación de las encuestas de satisfacción propicia la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se puede evidenciar en las evaluaciones realizadas mediante los reportes de evaluación del IT estandarizado donde en el primer trimestre la institución obtuvo las siguientes puntuaciones: Enero 2024: 100 % febrero 2024:100% Marzo</p> <p>Evidencias https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se puede evidenciar a través de los resultados de la encuesta de satisfacción 2023, que la institución obtuvo un índice de satisfacción de 97.00%. Evidencias: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia medición en relación con el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Mejora y cambio 2022: 89.35% (Mejora y cambio 2023: 81.05% Evidencias Criterio 7 Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Austeridad y combate a la corrupción 2022: 89.92%(promedio) Austeridad y combate a la corrupción 2023: 92.29% Evidencias Criterio 7	

	-Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Comunicación 2022: 87.63% (promedio) Comunicación 2023: 86.29% Evidencias Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencian mediciones relacionadas a la responsabilidad social de la institución
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Mejora y cambio 2022: 89.35% (promedio) Mejora y cambio 2023: 81.5% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Uso de la tecnología 2022: 75.81% (promedio) Uso de la tecnología 2023: 84.35% Evidencias. Criterio 7: -Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Normatividad y proceso 2022: 91.94% (promedio) Normatividad y proceso 2023: 89.49% Evidencias. Criterio 7: -Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022y 2023 lo siguiente:</p> <p>Liderazgo y participación 2022: 93.15% (promedio) Liderazgo y participación 2023: 88.41% Disponibilidad y recursos 2022: 84.41%(promedio) Disponibilidad y recursos 2023: 80.69%</p> <p>Impacto de la encuesta en la institución 2022: 79.03% (promedio) Impacto de la encuesta en la institución 2023: 69.16%</p> <p>Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: siguiente: Normatividad y proceso 2022: 91.94% (promedio) Normatividad y proceso 2023: 89.49%</p> <p>Evidencias. En criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Cantidad de trabajo 2022: 61.93% (promedio) Cantidad de trabajo 2023: 58.05%</p> <p>Evidencias: Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	

4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia la medición de la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Comunicación 2022: 87.63% (promedio) Comunicación 2023: 86.29% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Reconocimiento laboral: 75.81 % (promedio) Reconocimiento laboral :80.75% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Mejora y cambio 2022: 89.35% (promedio) Mejora y cambio 2023: 81.05% Evidencias: Criterio 7: - Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente:	

	<p>Calidad de vida laboral 2022: 88.71% (promedio) Calidad de vida laboral 2023: 86.59%</p> <p>Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Cantidad de trabajo 2022: 61.93% (promedio) Cantidad de trabajo 2023: 58.05 %</p> <p>Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Equidad y género 2022: 78.50% (promedio) Equidad y género 2023: 72.9%</p> <p>Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Calidad de vida laboral 2022: 88.71% (promedio) Calidad de vida laboral 2023: 86.29%</p> <p>Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Servicio profesional de carrera 2022: 70.97% (promedio)</p>	

	Servicio profesional de carrera 2023: 74.77% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Liderazgo y participación 2022: 93.15% (promedio) Liderazgo y participación 2023: 88.41% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Capacitación especializada y desarrollo 2022: 82.26% (promedio) Capacitación especializada y desarrollo 2023: 87.66% Evidencias. Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia medición mediante indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.)
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Mejora y cambio 2022: 89.35% (promedio) Mejora y cambio 2023: 81.5 % Evidencias.	

	Criterio 7: Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No han sido reportados dilemas éticos a lo interno de la institución	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No han sido reportados dilemas éticos a lo interno de la institución
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: El trato que le ha dado el personal 2022: 97.41% La profesionalidad del personal que le atendió 2022: 100.00% La dimensión de empatía de obtuvo una puntuación 2022: 97.53%. Trato de que le ha dado el personal 2023: 98.92% La profesionalidad del personal que le atendió 2023: 97.85% La dimensión de empatía de obtuvo una puntuación 2023: 96.95% Evidencias. Criterio 7: Informe encuesta de satisfacción usuarios 2023 https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia mediante la relación de los resultados de las evaluaciones de desempeño que es remitida al MAP anualmente. Evidencias. criterio 7: - Carpeta Evaluación de Desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo	

	<p>siguiente: Uso de la tecnología 2022:75.81% (promedio) Uso de la tecnología 2023: 84.35%</p> <p>Evidencias</p> <p>Criterio 7</p> <p>Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2022 y 2023 lo siguiente: Capacitación especializada y desarrollo 2022:82.26%(promedio) Capacitación especializada y desarrollo 2023: 87.66%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Criterio 7:</p> <p>Informes Encuesta de Clima DIGEIG 2022 y 2023</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia mediante la entrega anual de los bonos por desempeño e incentivos por rendimiento individual al personal que alcanza una puntuación satisfactoria en sus evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Criterio 7:</p> <p>-Capturas sistema SASP pago de bonos e incentivos</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>La Comisión de Integridad y cumplimiento normativo de la institución participo en la siembra por la integridad junto a demás instituciones para la conservación del medio ambiente.</p> <p>Evidencias Criterio 8 -Divulgación de siembra por la integridad - Fotos de evento siembra por la integridad</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>La institución para sostener una buena reputación como contribuyente social incluye a las MIPYMES dentro de sus opciones de compra.</p> <p>Evidencias Criterio 8: Medición SISCOMPRA.</p>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>La institución realizo donaciones a fundaciones para personas con necesidades especiales, así como también la asociación de servidores públicos (ASP) hizo entrega de la recaudación de tapitas realizada en la institución hacia la fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil.</p> <p>Evidencias: Carpeta Criterio 8 -Comunicaciones de Donaciones - Entrega de tapitas hacia la fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil -Difusión Institucional de Tapitas X Quimio</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,	N/A	

<p>incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Gracias a los esfuerzos realizados mediante los trabajos, el Índice de Percepción de la Corrupción, que abarca 180 países de todo el mundo, es el principal indicador mundial de la corrupción en el sector público.</p> <p>República Dominicana tiene una puntuación de 35 este año, con un cambio de 3 respecto al año pasado, lo que significa que ocupa el puesto 108 entre 180 países.</p> <p>Evidencias. Criterio 8: -índice de Percepción de la Corrupción</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Según el análisis de consumo de energía eléctrica en los últimos tres meses la institución ha presentado los siguientes consumos en KW: diciembre 2023: 233,394.59; Enero 2024:223,121.93; Febrero 2024: 210,553.48l: Evidencias</p> <p>En carpeta criterio 8: - Análisis de consumo de energía eléctrica Informe Comportamiento del Consumo Energético 2020-2024.</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Según las evaluaciones realizadas a la institución, en lo que va de 2024 se han obtenido las siguientes puntuaciones: IT estandarizado enero 100 % IT estandarizado febrero 100 %IT estandarizado marzo 100%</p> <p>Evidencias. criterio 8: Carpeta Evaluaciones IT estandarizado cargadas al portal</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Para propiciar un uso correcto de los recursos institucional es la institución realiza diversos monitoreos en aspectos como gasto energético, kilometraje, etc.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio 8: -Análisis de consumo energético -Informe Sobre Comportamiento del Consumo de energía eléctrica -Control de kilometraje -Mantenimientos de vehículos -Análisis costo - beneficio</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución tiene una alta frecuencia de participación con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias criterio 8: -Carpeta de Relaciones con autoridades relevantes</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La institución mantiene una cobertura de medios durante los diferentes eventos realizados, desde enero a noviembre del año 2023 se mantuvo una constante cobertura positiva con 18 medios y en marzo del 2024 con 10 medios</p> <p>Evidencias criterio 8: -Listado de Medios de Comunicación Coberturas de eventos.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de</p>		<p>No se evidencia medición en relación con el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre</p>

<p>minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.)</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia medición sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se Evidencia que la institución realizó un benchmarking sobre la formulación del plan estratégico de Procompetencia, en la misma participo una colaboradora de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencia: Carpeta Criterio 8: -Informe de participación Procompetencia -Agenda del taller -Presentación del taller de formulación</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que la institución realizó las siguientes acciones para la prevención y protección de la salud: Diagnostico general de empresa saludable con el IDOPPRIL, Plan de acción de remediación IDOPPRIL, Seguimiento y efectividad programa de empresa saludable IDOPPRIL. Entre los años 2023 y 2024 se han realizado 4 charlas de salud. El comité SISTAP se ha reunido 6 veces entre 2023 y 2024.</p> <p>Evidencias.</p> <p>En carpeta criterio 8: -Carpeta de seguridad y salud institucional.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo</p>	<p>Según el análisis de consumo de energía eléctrica en los últimos tres meses la institución ha presentado los siguientes consumos en KW: diciembre 2023:</p>	

<p>de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>233,394.59; enero 2024:223,121.93; febrero 2024: 210,553.48.</p> <p>Evidencias.</p> <p>En carpeta criterio 8:</p> <p>-Cuadro de análisis de consumo de energía eléctrica, Proyecto de Ahorro Energético. Informe Sobre Comportamiento del Consumo de energía eléctrica</p>	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Desde el mes de mayo hasta el mes de junio de 2023 se brindó un total de 186 servicios institucionales, de estos se pudo obtener un 97.00% de satisfacción por parte de los usuarios. Evidencia: -Informe encuesta de satisfacción usuarios 2023 https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638253558433401493-Informe---DIGEIG---2023.pdf	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencian mediciones para conocer los resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos)
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Se Evidencia que la institución realizó un benchmarking sobre la formulación del plan estratégico de Procompetencia, en la misma participo una colaboradora de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencia: Carpeta Criterio 9 -Informe de participación Procompetencia -Agenda del taller -Presentación del taller de formulación	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha realizado una medición para conocer el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En las evaluaciones realizadas a la institución trimestralmente por parte de la contraloría general	

	de la república, se obtuvieron los siguientes resultados: Matriz ambiente de control: 83% Matriz valoración y administración de riesgos 84% Matriz actividades de control: 64% Matriz información y comunicación 81% Matriz monitoreo y evaluación 100% Evidencias En carpeta criterio 9: -Resultados evaluación del sistema de control interno institucional	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han realizado mediciones para conocer los resultados de las innovaciones en servicios/productos
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han realizado mediciones para conocer los resultados de la implementación de reformas del sector público

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia una medición que incluya la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia mediciones de las mejoras e innovaciones de procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se evidencia que la institución realizó un benchmarking sobre la formulación del plan estratégico de Procompetencia, en la misma participo una colaboradora de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencia: Carpeta Criterio 9 -Informe de participación Procompetencia	

	-Agenda del taller -Presentación del taller de formulación	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia medición para conocer el grado de Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas)
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se realizó la contratación de los servicios del servicio de portafirmas gubernamental FIRMAGOB impresión con el objetivo de facilitar la gestión de los documentos pendientes por firmar, permitiendo visualizar, validar, custodiar y firmar todo tipo de documentos en formato digital. Evidencias Criterio 8 -Acuerdo servicios de Portafirmas Gubernamental. -Certificado contrato de servicios de Portafirmas Gubernamental. -Análisis costo - beneficio	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	La institución realizó el proceso de auditoría interna a los procedimientos institucionales para conocer su nivel de cumplimientos. Evidencias En carpeta criterio 8: -Auditorías internas Mayo – agosto 2023	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La institución recibió un reconocimiento por el alto ranking del subindicador 8.1 en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Evidencia. Criterio 8: -Reconocimiento INAP-DIGEIG	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución es evaluada trimestralmente mediante el indicador del índice de gestión presupuestaria, la	

	<p>cual mide el grado en que las unidades ejecutoras cumplen con una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p>Evidencia: Carpeta Criterio 9 -Reporte Índice de gestión presupuestaria.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se realizó la contratación de los servicios integrales de impresión con el objetivo de reducir los costos, aumentar la calidad, mejorar la eficiencia y mayor disponibilidad de las impresiones, a la vez, se gestiona mejor el manejo de los residuos de los cartuchos.</p> <p>Evidencias criterio 8: -Análisis costo – beneficio Contratación servicios integrales.</p>	

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