

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_\_\_\_\_ **INTRANT** \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ JUNIO 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>El INTRANT cuenta con su misión, visión y valores formulados, realizando consultas al personal y alineados a la estrategia nacional vigente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correo de solicitud para Formulación PEI 2021-2024 - Eje 3 END, Desarrollo Productivo</li> <li>B. Correos de asistencia técnica de MEPyD en la revisión formulación del PEI y revisión de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>C. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024)</li> <li>D. Misión, Visión y Valores presentados en portal web Institucional, fondos de pantalla, exhibidores en áreas de trabajo, murales Institucionales.</li> <li>E. Socializado en la Inducción de Empleados. (listado de asistencia y presentación de la inducción).</li> </ul>	<p>No se evidencia la participación de los grupos de interés relevantes en la formulación y desarrollo del marco institucional.</p>
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión</p>	<p>Tenemos nuestros valores establecidos, acorde a nuestra misión y visión.</p>	

<p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correos de asistencia técnica de MEPyD en la revisión formulación del PEI y revisión de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>B. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). Página 44</li> <li>C. Presentados en portal web Institucional, fondos de pantalla, exhibidores en áreas de trabajo, murales Institucionales.</li> <li>D. Socializado en la Inducción de Empleados (listado de asistencia y presentación de la inducción).</li> </ul>	
<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>Aseguramos que la Misión, la Visión y los valores del INTRANT están 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correos de asistencia técnica de MEPyD en la revisión formulación del PEI y revisión de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>B. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 5-6)</li> <li>C. Matriz de Ejes y Resultados Estratégicos Plan Estratégicos Institucional (PEI 2021-2024) Pág. 57 y siguientes.</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<p>Garantizamos la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y</p>	

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>operativos con todos los empleados de la organización y otras partes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de Mejora CAF 2022, actividad 5.</li> <li>B. Plan Operativo Anual dirección de Planificación y Desarrollo/ POA-2023/2024 (planificación de formulación y seguimiento de POA).</li> <li>C. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2022_dic 2022</li> <li>D. Informe de seguimiento POA 2023/2024.</li> <li>E. Correos de retroalimentación a las áreas.</li> <li>F. Memorias Institucionales.</li> <li>G. Correos electrónicos dando a conocer nuestra Misión, Visión y Valores.</li> <li>H. Portal web Institucional.</li> <li>I. Intranet</li> <li>J. Fondos de Pantalla.</li> <li>K. Exhibidores en áreas de trabajo.</li> <li>L. Murales Institucionales.</li> <li>M. Inducción de Empleados</li> <li>N. Redes Sociales Institucionales</li> <li>O. Plan de Publicación De Contenido y 2023</li> </ul>	
<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</p>	<p>Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correo de solicitud para Formulación PEI 2021-2024 - Eje 3 END, Desarrollo Productivo</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>B. Correos de asistencia técnica de MEPyD en la revisión formulación del PEI y revisión de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>C. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 7-11)</p> <p>D. Validación Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y el borrador Código de Integridad está socializado con todos los colaboradores. Además, tenemos líneas telefónicas de atención al ciudadano, chat institucional, redes sociales y línea 311 para reportar cualquier comportamiento no ético. Contamos con el portal de transparencia cumpliendo con todos estándares establecidos por la DIGEIG, Capacitamos a nuestros colaboradores en la Ley 41-08 y sus reglamentos. Hemos capacitado colaboradores en la interpretación y auditorias de las normas ISO 37001 Antisoborno y 37301 De Cumplimiento (Compliance).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Planificación Proceso de elección de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>B. POA 2023/2024 Oficina de Acceso a la Información Pública.</p> <p>C. Estadísticas de atenciones de la línea 311.</p> <p>D. Informe cumplimiento POA 2023/2024 Oficina de Acceso a la Información Pública.</p> <p>E. Informe cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023.</p> <p>F. Informe del Centro de atención al Ciudadano (vía Telefónica y Chat)</p>	

	<p>G. Redes Sociales</p> <p>H. Borrador Código de Integridad socializado por correo electrónico y disponible en el Intranet.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Hemos programado actividades y capacitaciones que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados. Contamos con instrumentos para la gestión de las reuniones las cuales rigen las coordinaciones de los directivos con los equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Programación Plan de Mejora CAF 2024. (Nombrar las actividades: actividad de integración). Actividad 4</p> <p>B. Procedimientos e instrumentos para gestión de reuniones.</p> <p>C. Listado de asistencia de reuniones.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>Hemos realizado una revisión a nuestra estructura organizacional en base a las nuevas necesidades que imperan en la Institución. Contamos con un borrador del Manual de Organización y Funciones y un Manual de Cargos aprobado por el MAP. Estamos trabajando en el Manual de Proceso</p>	



<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Misionales y en la documentación de los procesos de apoyo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Planificación y Desarrollo 2023/2024 Actualización de la estructura organizacional, procedimientos, manual de funciones.</li> <li>B. Resolución 001-2022 del 18 de enero 2022 aprobatoria de la estructura organizacional.</li> <li>C. Portal web Institucional (Organigrama INTRANT).</li> <li>D. Resolución 0001-2021 de aprobación de la Estructura de Cargos del INTRANT</li> <li>E. Next Cloud</li> <li>F. INTRANET</li> <li>G. NOBACI</li> <li>H. Informe de avances de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</li> <li>I. Informes de Auditorias de Procesos.</li> <li>J. Matriz de Seguimientos de Acciones Correctivas.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con una planificación estratégica, elaboramos planes operativos anuales y acuerdos de desempeño alineados a la misión y la visión de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Página 56-95)</li> <li>B. Planes Operativos 2023/2024.</li> <li>C. Informes de Avances de POA 2023/2024.</li> </ul>	

	D. Informe de Evaluaciones de Desempeño 2023.	
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>Introducimos 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Procesos de consultas para los diferentes planes, reglamentos y normativas.</li> <li>B. Matriz de seguimientos de quejas y sugerencias por los distintos canales de atención a los ciudadanos.</li> <li>C. POA Dirección de Planificación y Desarrollo 2023/2024</li> <li>D. Informes de resultados de encuestas. (de los servicios, percepción de la Institución, carta compromiso).</li> <li>E. Publicación de las consultas públicas.</li> </ul>	
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>Gestionamos la información y el control interno de los logros estratégicos y operativos a través del seguimiento a los POAs y la rendición de cuentas. Contamos con una plataforma para la gestión, evaluación y monitoreo del desempeño de los colaboradores, alineados a la Planificación Estratégica Institucional. Contamos con una plataforma para la gestión de los procedimientos documentados y la evidencia del cumplimiento del POA. Estamos implementando las Normas Básicas de control interno (NOBACI) y formamos parte del</p>	

	<p>nuevo modelo de medición del desempeño Institucional (EDI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Planificación de Formulación y seguimiento de POA, implementación de las NOBACI, Identificación y tratamiento de riesgo (Planificación y Desarrollo), evaluación del desempeño (RRHH).</li> <li>B. Seguimiento a POAs 2023/2024.</li> <li>C. Informe de Evaluación de Desempeño 2023.</li> <li>D. Informes de ejecución trimestral 2023/2024.</li> <li>E. Next Cloud.</li> <li>F. NOBACI (informes avances del sistema).</li> </ul> <p>Informe de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) (reportes de avances).</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 Institución realiza anualmente la evaluación de la gestión mediante el Autodiagnóstico CAF. Estamos implementando las Normas Básicas de control interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Programación de implementación CAF en POA 2022 de Planificación y Desarrollo.</li> <li>B. Autodiagnóstico CAF 2023 realizado (Guía CAF completada).</li> <li>C. Plan de Mejora CAF 2023/2024.</li> <li>D. Informes de avances Plan de Mejora CAF 2023.</li> <li>E. Puntuación SISMAP Poder Ejecutivo 2023.</li> </ul>	

	<p>F. Auditorias apegado a la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad, 37301 2021 Compliance y 37001 2016 Antisoborno.</p> <p>G. NOBACI (informes de avance del sistema).</p> <p>H. Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) (reportes del sistema) 2023/2024.</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>Aseguramos una efectiva comunicación externa e interna a todos los grupos de interés y en toda la organización, con las gestión de las informaciones del accionar institucional a través de los medios que tenemos disponibles para estos fines y garantizan mayor alcance a la población, como son nuestro Portal Web, redes sociales (Instagram, Facebook, youtube)</p> <p>Para nuestro público interno contamos con grupo de voceros, correo electrónico institucional, murales institucionales y pantallas colocadas en punto estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Plan de Publicaciones Externas.  B. POA Dirección de Comunicaciones.  C. Redes sociales.  D. Notas de prensa en portal Institucional.  E. INTRANET.  F. Grupo de Voceros Institucional.  G. Murales Institucionales.  H. Pantallas de TV.  I. Matriz de impacto de la noticias</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Aseguramos las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, contamos con un mapa de procesos, trabajamos en la documentación e implementación de los procesos de la Institución. Capacitamos continuamente a los colaboradores en Planificación Estratégica, gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo (Producto: Institución eficiente y eficaz por gestión orientada a procesos/Actividades: Identificación y documentación de procesos de la Institución; Implementación de los procesos documentados.)</li> <li>B. Certificado de Participación en Gestión de Proyectos. (Capacitación)</li> <li>C. Procedimientos documentados 2023/2024.</li> <li>D. Resolución 0001-2021 de aprobación de la Estructura de Cargos del INTRANT.</li> <li>E. Programa Anual de Auditorías Internas 2023/2024.</li> </ul>	
<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>Aseguramos una efectiva comunicación externa e interna a todos los grupos de interés y en toda la organización, con la gestión de las informaciones del accionar institucional a través de los medios que tenemos disponibles para estos fines y garantizan mayor alcance a la población, como son nuestro Portal Web, redes sociales (Instagram, Facebook, youtube)</p>	

	<p>Para nuestro público interno contamos con grupo de voceros, correo electrónico institucional, murales institucionales y pantallas colocadas en punto estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de Publicaciones Externas.</li> <li>B. POA Dirección de Comunicaciones.</li> <li>C. Redes sociales.</li> <li>D. Notas de prensa en portal Institucional.</li> <li>E. INTRANET.</li> <li>F. Grupo de Voceros Institucional.</li> <li>G. Murales Institucionales.</li> <li>H. Pantallas de TV.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Mostramos nuestro compromiso con la innovación, con la sistematización de nuestros servicios, la participación de los ciudadanos y los actores del sector en la toma de decisiones. Promovemos la cultura de mejora continua con la implementación del modelo de excelencia CAF y retroalimentamos a nuestros colaboradores a través de los diferentes canales habilitados para tales fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Oficina virtual</li> <li>B. Servicios a través de nuestra página web.</li> <li>C. Fichas de servicio con actualizaciones de información.</li> <li>D. INTRANET</li> <li>E. Correo Institucional</li> </ul>	

	F. Next Cloud	
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.		No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Contamos diversos Comité, equipos de trabajos para elaboración de Planes, consultorías, reuniones con autoridades relevantes del sector y los grupos de interés para alcanzar el logro de los objetivos donde se pone de manifiesto que actuamos en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Evidencia: A. Comité de Calidad, Comité de CIGETIC, Compras y Contrataciones, Comité de Transversalización de Género, Comité de NOBACI, Comité de EDI, Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. <b>(Matriz de los comités)</b>	
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	Inspiramos a nuestros colaboradores en la delegación de autoridades para la integración en programas de innovación y mejora de tramites, lo que refleja la confianza entre líderes y colaboradores.	

<p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Contamos con un comité y una unidad de género y equidad para fomentar la implementación de políticas que ayuden a la eliminación de la discriminación y fomentar la igualdad de oportunidades en los colaboradores.</p> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos de paternidad, especiales, de lactancia y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución integración de INTRANT en segunda etapa de Burocracia Cero.</li> <li>B. Comité de trabajo Burocracia Cero.</li> <li>C. Informe de Simplificación de trámites Burocracia Cero.</li> <li>D. Resolución Administrativa No. 023-2023 Crea Comité de Transversalización de Género del INTRANT.</li> <li>E. Cargo Aprobado por la MAP Unidad de Género.</li> <li>F. Carta de RRHH (asignación de cargo Unidad de Género.)</li> <li>G. Capacitación Unidad de Género.</li> <li>H. Permisos de estudios, permisos de lactancia, permisos de paternidad, licencias por enfermedad.</li> <li>I. Minutas de reuniones de elaboración y revisión de PEI, POA y Proyectos institucionales-</li> </ul>	
---	--	--



<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa a los empleados, de forma regular y periódica, sobre las ejecutorias de la institución en los asuntos claves y el accionar de acuerdo a nuestra misión, para lo que contamos con medios dispuestos para estos fines, como son el Intranet, grupos de voceros, correo electrónico y murales institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan anual de publicación de contenido interno de los murales 2022 y 2023) semana de la seguridad vial, semana de calidad, día del colaborador empleado público, día de la madre, etc.</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Grupos de voceros (WhatsApp).</li> <li>D. Correos Electrónicos (Noticias News).</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se realizan reuniones de revisión para retroalimentación del desempeño de los colaboradores para apoyarlos en el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Recursos Humanos (Planificación de evaluación del desempeño)</li> <li>B. Acuerdos de Desempeño 2023/2024</li> <li>C. Minutas de revisiones de Acuerdo de Desempeño 2023/2024.</li> <li>D. Correo Electrónico Proceso de Evaluación del Desempeño</li> </ul>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias con la elaboración de acuerdos de desempeño donde se asignan responsabilidades a los colaboradores.</p> <p>Contamos con enlaces para el manejo de diferentes temas y/o asignaciones en la institución como son: los casos del Centro de Atención al Ciudadano, elaboración de POAs, memorias institucionales, reuniones, proyectos, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Recursos Humanos (Planificación de evaluación del desempeño)</li> <li>B. Acuerdos de Desempeño.</li> <li>C. Asignación de colaboradores para representar a la institución ante órganos de gobierno central, gobiernos locales y organismos internacionales.</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se desarrollan competencias de los colaboradores de manera que se adapten y cumplan con las nuevas demandas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de Capacitación Institucional.</li> <li>B. Capacitaciones de acuerdo con universidades y organismos cooperantes.</li> <li>C. Formulario Detección de Necesidad de Capacitación.</li> <li>D. Certificados de capacitaciones.</li> <li>E. POA de RRHH</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se evidencia que se reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Analizamos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en nuestros planes y proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Planes Estratégicos Sectoriales (Evidencia Recibida)</li> <li>B. POA de Planificación y Desarrollo.</li> <li>C. Matriz de Seguimiento de Convenios (Vilma)</li> <li>D. Noticias en el portal institucional.</li> <li>E. Acuerdos Interinstitucionales.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas haciendo consultas con todos los grupos de interés, realizando acuerdos y alianza con ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en el portal institucional y redes sociales de reuniones y encuentros con las</li> </ul>	

	<p>autoridades políticas y grupos de interés. (identificar las del 2023)</p> <p>B. Mesas de Trabajo con autoridades políticas con los gobiernos locales. (identificar las del 2023)</p> <p>C. Fotos de trabajos con otros actores del sistema. (identificar las del 2023) Stephanie</p> <p>D. Mesas de Trabajo con los Ayuntamientos, Seguridad, ciudadanía y Género.</p> <p>E. Matriz de Publicación de Contenido</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y la hemos incorporado a la gestión, con la incorporación y/o vinculación de dichas políticas en la elaboración del plan estratégico institucional 2021-2024 y las carga en las diferentes plataformas del Sistema Nacional de Inversión Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 12-15)</p> <p>B. Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (RUTA).</p> <p>C. Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>D. Sistema Monitoreo Desarrollo Institucional (EDI).</p> <p>E. Participación en la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. Contamos con un Plan Estratégico Institucional alineado a las políticas públicas relevantes y llevado a los niveles de planificación de la Institución.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Página 18-19).</li> <li>B. Matriz de ejes y producción de planes estratégicos Institucional.</li> <li>C. Consolidado de POA 2023.</li> <li>D. Acuerdos de desempeño de colaboradores. (RRHH).</li> </ul>	
<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>Gestionamos y desarrollamos asociaciones con grupos de interés importantes de acuerdo con nuestro accionar, tales como: Ayuntamientos, asociaciones y compañías de transporte terrestre de pasajeros y carga, universidades, empresas privadas, organizaciones internacionales, colectivos, juntas de vecinos, organizaciones sin fines de lucro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en portal web institucional (identificar las del 2023).</li> <li>B. Redes sociales (identificar las del 2023)</li> <li>C. Acuerdos Interinstitucionales</li> <li>D. Informes De Ejecución.</li> <li>E. POA de Relaciones Institucionales y Jurídica.</li> <li>F. POA de las Direcciones Misionales.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión a nivel nacional e internacional, de acuerdo con nuestra misión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>A. Noticias en portal web institucional de reuniones y actividades con los grupos de interés.</p> <p>B. Matrices y/o contratos de proyectos y/o acuerdos de asistencia técnica.</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.		No se evidencia que promovemos la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

## 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
<b>La Organización:</b>		
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>Identificamos las condiciones que debemos cumplir para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis del entorno externo para el establecimiento de metas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</p> <p>B. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo.</p>	No se evidencia el análisis regular del entorno externo.

	C. Informe y Planes de Trabajo de Avances de Sistema de Evaluación de Indicadores (EDI)	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Identificamos a todos los grupos de interés relevantes e identificamos sus necesidades y expectativas al momento de elaborar y/o formular planes, programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 14-15)</li> <li>B. Planes estratégicos sectoriales.</li> <li>C. Proyectos (ITV, Licencia de Conducir por Puntos)</li> <li>D. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Analizamos las reformas del sector público que nos conciernen para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación, de acuerdo con los mandatos de los órganos rectores y ajustando nuestra planificación institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</li> <li>B. Alineación de los POAs a los instrumentos nacional de inversión pública.</li> <li>C. Informes y Planes de Trabajo de avances EDI</li> <li>D. Integración a las políticas Transversales.</li> <li>E. Integración de la unidad de genero– Clasificador de Genero en el Presupuesto.</li> </ul>	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, se realiza sistemáticamente la implementación del modelo CAF y la formulación de Plan Estratégico Institucional, Planes, Programas y Proyectos.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo</li> <li>B. Autodiagnóstico CAF 2023.</li> <li>C. Plan de Mejora CAF 2023/2024.</li> <li>D. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</li> <li>E. Informe de seguimiento Plan de Mejora CAF 2023.</li> <li>F. Implementación de las NOBACI (reporte del sistema).</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>l) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Traducimos nuestra 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, lo que se puede evidencia en nuestro Plan Estratégico Institucional elaborado bajo la metodología de MEPyD y alineado</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>a los instrumentos de la planificación estratégica del Estado para la temporalidad del documento. También formulamos nuestros POAs alineados al PEI institucional y rendimos cuenta a todos los órganos rectores que nos aplican.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 45-71)</li> <li>B. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo</li> <li>C. POAs 2023 Consolidado toda la organización.</li> <li>D. Informe Seguimiento a POAs 2023/2024</li> <li>E. Planes Estratégicos Sectoriales.</li> <li>F. Memorias Institucionales 2023.</li> <li>G. Informes y Planes de Trabajos EDI</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Consultas públicas para los reglamentos y normativas de la Ley 63-17.</li> <li>B. Consulta de Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial 2021-2030.</li> <li>C. Trabajos de la implementación del PENSV 2021-2030 (minutas reuniones, fotos, matriz, correos electrónicos, documentos elaborados).</li> <li>D. Mesa de Trabajo Normativa de Planes Laborables Seguridad Vial.</li> </ul>	<p>No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en la formulación del PEI 2021-2024</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>Integramos aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), en las estrategias y planes de la organización. Contamos con un comité y una unidad de Género y Equidad e integramos actividades en la planificación Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 4, 13, 19).</li> <li>B. Planes Estratégicos Sectoriales.</li> <li>C. Unidad de Género (<i>capacitaciones</i>) PROGRAMACION DE ACCIONES.</li> <li>D. PENSV</li> <li>E. Informes y Planes EDI</li> </ul>	
<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>Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan con la aprobación del presupuesto institucional y PACC 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2023 Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> <li>B. Presupuesto Institucional 2023 Vigente.</li> <li>C. Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2023/2024.</li> <li>D. Informe físico financiero 2023.</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se ha implantado la planificación mediante la formulación del PEI institucional alineado a los instrumentos de la planificación estratégica del Estado, la cual hemos desplegado a las unidades organizacionales en nuestra estructura organizacional diseñada de acuerdo con nuestro quehacer institucional y nuestra base legal a través de los POAs y la priorización de productos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 5)</li> <li>B. Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.</li> <li>C. Planes Operativos (POAs) 2023/2024.</li> <li>D. Estructura Organizativa Aprobada.</li> <li>E. Procedimientos documentados.</li> <li>F. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> <li>G. Informe de Seguimiento de POA 2023.</li> <li>H. Memorias Institucionales 2023.</li> <li>I. Informe ejecución físico-financiero 2023.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Páginas 71-83)</li> <li>B. Poas de las áreas.</li> <li>C. Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2023/2024.</li> <li>D. Evaluaciones de Desempeño. (Geremias)</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</li> <li>F. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>G. Índice de Desempeño Institucional (IDI).</li> <li>H. Índice de Control Interno (ICI).</li> <li>I. Informe de Seguimiento de POA 2023.</li> <li>J. Memorias Institucionales 2023.</li> <li>K. Informe ejecución físico-financiero 2023.</li> </ul>	
<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>	<p>Comunicamos eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas con la formulación y seguimiento de la planificación estrategia institucional, así como también los resultados logrados a los órganos rectores y los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POAs 2023/2024</li> <li>B. Informes de ejecución POAs</li> <li>C. Portal Transparencia</li> <li>D. Portal Web Institucional,</li> <li>E. INTRANET.</li> <li>F. Grupos Voceros (WhatsApp).</li> <li>G. Correos masivos de logros Institucionales</li> <li>H. Redes sociales</li> <li>I. POA - Plan De Publicaciones 2023</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los</p>	<p>Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos</p>	

<p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>(direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios con el seguimiento trimestral a la ejecución de los POAs y las memorias semestrales institucionales, además del seguimiento trimestral a la ejecución físico-financiera del presupuesto institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> <li>B. Correos de seguimiento de POA.</li> <li>C. Evidencia de ejecución cargada en Nextcloud.</li> <li>D. Informe de Seguimiento de POA 2023/2024.</li> <li>E. Memorias Institucionales 2023.</li> <li>F. Informe ejecución físico-financiero 2023.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		<p>No se evidencia que se identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</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>No se evidencia que se construya una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
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.		No se evidencia que se promueva el aporte 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.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la planificación de recursos humanos, planificación contemplados en el POA, con la cantidad de los concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa y la proyección de las capacitaciones técnicas, competencias y habilidades por desarrollar a los colaboradores.	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Requerimientos y solicitudes de supervisores.</li> <li>B. POA 2023 Dirección de RRHH (Planificación de Recursos humanos).</li> <li>C. Plan de Capacitaciones 2023/2024</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Realizamos el reclutamiento basado en criterios objetivos, tenemos en borrador los procedimientos de Reclutamiento y selección del personal. Se evidencia en la celebración de los concursos públicos en el año 2023 de acuerdo con los lineamientos del órgano rector.</p> <p>se cuenta con manual de cargo y establecimiento de acuerdo de desempeño en cuanto a las responsabilidades y asignación de funciones gerenciales.</p> <p>En materia de desarrollo se lleva cabo cada año el Plan anual de capacitación con miras a trabajar las brechas de conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2024 Dirección de RRHH</li> <li>B. Evaluación de Periodo Probatorio</li> <li>C. Nombramiento definitivo</li> <li>D. Acta de cierre de concurso.</li> <li>E. Aprobaciones del MAP</li> <li>F. Procedimiento P.GRH.01 Reclutamiento y selección del personal</li> <li>G. Acuerdos de desempeño</li> <li>H. Plan de Capacitaciones</li> <li>I. Manual de cargos</li> </ul>	<p>No se evidencia la aprobación ni la implementación de políticas con criterios objetivos y transparente relacionado a la promoción, recompensa, entre otros para la gestión de los recursos humanos de la institución.</p>

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia la implementación de los principios de igualdad de oportunidades en la celebración de los concursos para la promoción y ascenso, respetando los lineamientos establecidos en la ley 41-08 y su reglamento de reclutamiento y selección de personal 251-15.</p> <p>Se evidencian acciones de que existe un equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023/2024 Dirección de RRHH.</li> <li>B. Evaluación de periodo probatorio.</li> <li>C. Nombramiento definitivo.</li> <li>D. Permisos especiales para estudio, paternidad, maternidad y salud, licencias para estudios.</li> <li>E. Reporte de Licencias.</li> </ul>	<p>No se evidencia la aprobación de las políticas considerando los principios de igualdad, mérito, entre otros.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusión, con la elaboración del plan de capacitación y desarrollo, de acuerdo con las necesidades de formación detectadas por sus supervisores o por el colaborador, para el cierre de brecha mediante capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución 0001-2021 de aprobación del manual de cargos del MAP, D/F 16/04/2021.</li> <li>B. Expediente del empleado vs el perfil del cargo.</li> <li>C. Plan de Capacitaciones</li> <li>D. POA</li> <li>E. Formularios de Detección de necesidades de capacitación.</li> <li>F. Certificados de participación en capacitación.</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se fomenta una cultura del desempeño, definiendo objetivos con las personas, monitoreando y evaluando el desempeño de forma sistemática.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correos de planificación, monitoreo y evaluación del desempeño.</li> <li>B. Minutas de Monitoreo del Desempeño</li> <li>C. Evaluaciones del Desempeño.</li> <li>D. Plataforma de Evaluación de desempeño.</li> <li>E. Informe de evaluación de Desempeño.</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Aplicamos una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, con la implementación de la unidad de género, datos de las capacitaciones segregados por género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución Administrativa No. 023-2023 Crea Comité de Transversalización de Género del INTRANT.</li> </ul>	<p>No se evidencia la segregación de las estadísticas de la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos y rangos salariales, entre otros.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>B. Cargo Aprobado por la MAP Unidad de Género.</li> <li>C. Carta de RRHH (asignación de cargo Unidad de Género.)</li> <li>D. Capacitación Unidad de Género.</li> <li>E. POA de Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Programamos e implementamos planes de desarrollo de los recursos humanos, basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y requisitos de desempeño de las personas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de capacitación Institucional</li> <li>B. Listados de participantes</li> <li>C. Certificados.</li> <li>D. Informe de Ejecución de capacitaciones_INAP</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Desarrollamos y atraemos los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos institucionales, basados en la detección de necesidades de las áreas en base a los planes, programas, proyectos y actividades planificadas para ejecutar durante el año.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de capacitación</li> <li>B. Ejecución del plan</li> <li>C. Listados de asistencia</li> <li>D. certificados</li> <li>E. Concurso para selección de talento</li> </ul>	
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).		No se evidencia que se cuenta con nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).
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>Se desarrollan competencias individuales del personal, así como habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de Capacaciones 2023/2024.</li> <li>B. Certificados de capacitaciones en esas áreas.</li> <li>C. Formulario de detección de necesidades de formación</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Guiamos y apoyamos los nuevos empleados a través de tutorías, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>Los colaboradores de nuevo ingresos son guiados y reciben apoyo a través de la inducción institucional, inducción a la administración pública, impartida por el INAP y la inducción al cargo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Listado de participación de inducción institucional.</li> </ul>	

	B. Tutoría o acompañamiento individual a través de la inducción al cargo	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia la movilidad externa e interna en difusión de publicación de llamados a concurso, publicados en portal concursas y traslados interinstitucionales. La movilidad de los colaboradores se gestiona con la finalidad de alcanzar los objetivos tanto de los colaboradores como institucional. <b>EVIDENCIAS:</b> A. Acción de nombramiento B. Comisión de servicio C. Traslados internos	
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).	Desarrollamos y promovemos métodos de formaciones virtuales a través de diplomados y cursos online a través de plataformas e-learning. <b>Evidencia:</b> A. Plan de capacitación 2023/2024 B. Certificados C. Promoción de ofertas formativas virtuales	
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.	Se evidencia que se han planificado y ejecutado acciones formativas en gestión de riesgo y gestión de la diversidad género a través de la unidad de igualdad de género. <b>Evidencia:</b> A. Plan de Capacitaciones 2023/2024 B. Formulario de detección de necesidades de capacitación. C. Certificados de participación	No se evidencia que se han desarrollado las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de conflictos de interés y ética.

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 evidencia la evaluación 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 de monitoreo y el análisis costo/beneficio.
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.
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>Se realizan reuniones y mesas de trabajo para proveer participación y fomentar el trabajo colaborativo, y el aporte a nuevas ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Fichas de grupos de trabajo (Comité de Calidad, CIGETIC, Comité de seguridad y salud).</p>	No se evidencia un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.
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>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Fotos y listado de asistencia para la Planificación Estratégica Institucional.</p>	No se cuenta con asociación de servidores públicos.

	B. Fichas de grupos de trabajo (Comité de Calidad, CIGETIC, Comité de seguridad y salud).	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se establece el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos a conseguir y la forma de su medición.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA de RRHH 2023/2024</li> <li>B. Acuerdos de desempeño.</li> <li>C. Minutas de revisión de acuerdos de desempeño.</li> <li>D. Evaluación de Desempeño</li> <li>E. Informe de evaluación de desempeño</li> </ul>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.		No se evidencia que se realice periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral y se puede evidenciar con las siguientes ejecutorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la unidad medica institucional se han implementado jornadas de salud, vacunación y entrega de medicamentos a los colabores de acuerdo con los diagnósticos realizados por los doctores actuantes.</li> <li>• El comité de del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP) ha</li> </ul>	

	<p>realizado reuniones para identificar las acciones a tomar durante el año y sobre todos en momentos de vulnerabilidad del país, como por ejemplo ante la incidencia de tormentas y huracanes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizaciones de jornadas de capacitación en seguridad y salud para la conformación de las brigadas de emergencia.</li> <li>• Señalización de emergencia en las edificaciones de la institución</li> </ul> <p>Evidencia:</p> <p>A. POA 2023/2024 Dirección de Recursos Humanos.  B. Listados de asistencia, fotos e informe de Jornada de salud para los colaboradores.  C. Listados Jornada de vacunación.  D. Solicitud Abastecimiento de medicamentos.  E. Acta de Reunión Comité Seguridad y Salud.  F. Fotos de señalización de emergencias.  G. Capacitación en Seguridad y Salud.</p>	
<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>	<p>Aseguramos que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados otorgando facilidades cuando se presentan circunstancias especiales y adversas en su vida, como ejemplo horas de permisos para estudios universitarios, horas de permisos por lactancia, Licencias de acompañamiento, excepción de horario.</p>	

	<b>Evidencia:</b>  A. Permisos de Paternidad. B. Licencias por maternidad. C. Permisos especiales.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que se preste atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
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).		No se evidencia proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

#### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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	Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles en el Plan Estratégico Institucional, los planes estratégicos sectoriales, acuerdos interinstitucionales con organizaciones nacionales e internacionales	



<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional y planes estratégicos sectoriales.</li> <li>B. Acuerdos interinstitucionales</li> <li>C. POA 2023/2024 Dirección de Planificación y Desarrollo</li> <li>D. POA 2023/2024 Dirección Jurídica</li> <li>E. Matriz de seguimiento de convenios 2023</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos 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 socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>B. POA 2023 Dirección Jurídica.</li> <li>C. POA 2023 Relaciones Interinstitucionales.</li> <li>D. Matriz de seguimiento de convenios 2023.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Definimos el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; y podemos evidenciarlo en la redacción del contenido de los convenios.</p> <p>Monitoreamos los acuerdos en la matriz de seguimiento de convenio y gestionamos su elaboración y desarrollo con el procedimiento diseñado para esos fines (P.GJU.02).</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Procedimiento de Gestión de Convenios.</li> <li>B. POA 2023/2024 Dirección Jurídica.</li> <li>C. POA 2023/2024 Relaciones Interinstitucionales.</li> <li>D. Matriz de seguimiento de convenios 2023.</li> <li>E. Convenios firmados y/ o vigentes del 2023.</li> </ul>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
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>Aseguramos los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública garantizando que estén al día con sus compromisos fiscales y aplicando los criterios de las normativas vigentes.</p> <p>Realizamos compras a grupos minoritarios como mipymes y mipymes mujeres y proveedores de productos locales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan de compras y contrataciones 2023/2024</li> <li>B. Portal Transaccional.</li> <li>C. Portal de Transparencia INTRANT.</li> <li>D. Procedimientos documentados de compras y contrataciones.</li> <li>E. Compras Grupos Específicos (Portal de Transparencia).</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Garantizamos una política proactiva y transparente de información, contamos con un manual de comunicaciones internas y externas donde tenemos todos los canales y los medios de comunicaciones institucionales, comunicamos de las actividades ejecutadas por los medios disponibles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Certificación NORTIC A2. (TIC)</li> <li>B. Portal Web Institucional.</li> <li>C. INTRANET.</li> <li>D. Política de Comunicaciones Interna y externa.</li> <li>E. Ver poa 2023/2024 Comunicaciones (Plan de Publicaciones) (Cronograma de Comunicaciones)</li> <li>F. Ver poa 2023/2024 TIC Acciones con esa NORTIC.</li> <li>G.</li> </ul>	
<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>Incentivamos por diferentes mecanismos el involucramiento de los ciudadanos y sus representantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Acuerdos de desempeño personal División de Atención al Ciudadano (Ariel).</li> <li>B. Plataforma Chat institucional.</li> <li>C. Estadísticas Centro de Atención al Ciudadano.</li> </ul>	

	<p>D. Informe Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>E. Matriz de seguimiento de casos al ciudadano.</p> <p>F. Aviso Consultas Públicas.</p> <p>G. Plan de Publicaciones de Redes Sociales 2022 y 2023.</p> <p>H. Matriz de Seguimiento a Consulta Publica 2023.</p>	
<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 diferentes medios establecidos para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes con un marco de trabajo definido.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Acuerdos de desempeño de la División de Atención al Ciudadano.</p> <p>B. Plataforma chat institucional</p> <p>C. Estadísticas Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>D. Informe Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>E. Matriz de seguimiento de casos al ciudadano.</p> <p>F. Formularios de recolección de buzones de sugerencias.</p> <p>G. Matriz de Seguimiento de Consulta Publica 2023.</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>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad por los diferentes medios que cuenta la institución y por los canales que ha creado el Estado para garantizar que la información este disponible y con la calidad esperada.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>B. Sección de servicios en el portal Institucional.</li> <li>C. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios públicos.</li> <li>D. Poa de Planificación y Desarrollo</li> <li>E. Acuerdos de Desempeño de personal Calidad</li> <li>F. Correo de Actualización de Datos de los Servicios.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>Alineamos la gestión financiera con los objetivos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y cumplimiento de la legislación vigente con la elaboración del presupuesto anual, garantizando la ejecución de éste y el seguimiento de la ejecución físico-financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Presupuesto formulado y cargado en el Portal de Transparencia.</li> <li>B. Plan de Compras,</li> </ul>	

	C. Informe de ejecución físico-financiera.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia que se Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.
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.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria  <b>Evidencia:</b> A. Portal de Transparencia. B. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) C. Informe de ejecución físico-financiera D. Cumplimiento normas contables	
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).		No se evidencia 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).
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.).		No se evidencia sistemas de planificación de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Proporcionamos a la organización sistema y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carpetas compartidas.</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Correos electrónicos.</li> <li>D. Office 365.</li> <li>E. Nextcloud.</li> <li>F. BackUP's</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Chat Institucional.</li> <li>B. Informe Centro de Atención al Ciudadano.</li> <li>C. Matriz de Seguimientos de Casos.</li> <li>D. Acuerdos de desempeño personal de División de Atención al Ciudadano.</li> <li>E. Matriz de Seguimiento de Consulta Pública.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>		<p>No se evidencia que se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>

conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Aseguramos el acceso y el intercambio de información se actualizan (4) tipos de datos abiertos en períodos trimestrales (3) y mensuales (1) en el Sub-portal de Transparencia en el renglón Datos Abiertos y bajo la supervisión del Oficina de Acceso a la Información (OAI) de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Sub-Portal de transparencia, renglón de datos abiertos.</li> <li>B. POA de TIC</li> <li>C. Acuerdo de Desempeño TIC</li> </ul>	

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Desarrollamos canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que se promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. INTRANET.</li> <li>B. Grupos de Voceros (WhatsApp).</li> <li>C. Grupos de correos electrónicos.</li> </ul>	



	D. Nextcloud. E. Correo Electrónicos.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		No se evidencia se asegure que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.
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 evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto	Se identifica el uso de nuevas tecnologías relevantes como el uso de big data y análisis de datos para dar soporte a la operatividad de algunas áreas de la	

<p>cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>institución y la presentación de resultados a la ciudadanía.          Contamos con 5 grupos de datos abiertos disponibles en el portal de transparencia</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A- El uso de herramientas Power Bi para el manejo y análisis de datos en el subportal del OPSEVI (Estadística de Licencia, Siniestros viales, parque vehicular, infracciones, etc.)</li> <li>B- Sistema INTRANT 365</li> <li>C- Datos Abiertos en el Portal de Transparencia.</li> </ul>	
<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>	<p>Utilizamos 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> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carpeta Compartida.</li> <li>B. Configuración de Correo Electrónica en flotas. (TIC).</li> <li>C. Office 365.</li> <li>D. NextCloud.</li> </ul>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Aplicamos las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Oficina Virtual.</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Correo Electrónico.</li> </ul>	
<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>Se implementan 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Sistema de Backups y recuperaciones de los datos institucionales VERITAS NET BACKUP con frecuencia diarias (segmentada) y semana (completa).</li> <li>B. FORTIGATE 1100E para protección interna y externa de los ataques cibernéticos (Esta plataforma incluye: antivirus, control de aplicaciones, VPN, prevención de intrusos y filtrado WEB / filtrado DNS).</li> </ul>	

<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>No se evidencia que se tome 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>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones dando mantenimientos a las edificaciones de la institución.</p> <p>Garantizamos el suministro de materiales de oficina y suministro para las labores programadas para ejecutar durante el año.</p> <p>Contamos con una flotilla vehicular para suplir las necesidades de movilidad del personal para las misiones y para el traslado hacia sus hogares.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. POA Dirección Administrativa y Financiera (Actividades del departamento de Servicios Generales).</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>B. Solicitudes de compra de materiales ferreteros.</li> <li>C. Procesos de compras de servicios de reparaciones de Planta física en 2023, adquisición de combustible).</li> <li>D. Plan de fumigación de todas las dependencias de INTRANT.</li> <li>E. PACC_insumos material gastable</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual ha tiene establecidos planes de trabajo y capacitaciones para promover y mantener condiciones de trabajo seguras y fomentar una cultura de autocuidado y responsabilidad en todos los colaboradores.</p> <p>Contamos con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, el borrador del Plan de Emergencia y Seguridad Institucional.</p> <p>Contamos con instalaciones localizadas en puntos estratégicos con fácil acceso a las vías públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. <b>POA de Recursos Humanos 2023</b></li> <li>B. PO.GRH.04 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>C. Borrador Manual Plan de Emergencia y Seguridad Institucional</li> <li>D. Actas de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>E. Plan de Trabajo 2023</li> <li>F. Fotos de instalaciones del INTRANT y sus dependencias, localizadas en puntos estratégicos, con fácil acceso a las vías públicas.</li> </ul>	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia que se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia que se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Contamos con una política de Gestión de Uso y Ahorro Energético.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. PO.GAF.02 Gestión de Uso y Ahorro Energético.</p>	<p>No se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Contamos con oficinas y centros de servicio a nivel nacional y varias localidades en el Gran Santo Domingo (Puntos INTRANT y Puntos GOB), en plazas que garantizan el parqueo de los ciudadanos.</p> <p>Nuestras localidades se encuentran ubicadas en lugares con fácil acceso al transporte público y</p>	

	<p>facilitamos el traslado de nuestros colaboradores en el transporte institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Estacionamiento para empleados y ciudadanos/ clientes, facilidad de transporte público para acceder a los servicios del INTRANT.</li> <li>B. Las instalaciones del INTRANT y sus dependencias, localizadas en puntos estratégicos, con fácil acceso a las vías públicas.</li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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>	<p>Se han identificado los procesos de la Institución, contamos con un mapa de los procesos y trabajamos en la documentación de los procesos claves.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Planificación y Desarrollo.</li> <li>B. Mapa de Procesos.</li> <li>C. Procedimientos documentados disponibles para los colaboradores en Next Cloud, INTRANET.</li> </ul>	

	<p>D. F.SIG.02 Matriz de Control de Documentos Internos.</p> <p>E. Evidencias de Socialización de procedimientos.</p>	
<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>	<p>Diseñamos e implementamos sistemas para aprovechar las oportunidades de digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos para la disponibilidad de la documentación aprobada en toda la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Servicios a través de la Oficina Virtual.</li> <li>B. Documentos aprobados disponibles a través de Next Cloud e INTRANET.</li> <li>C. Seguimiento de POA y carga de evidencia de ejecución a través de NextCloud.</li> <li>D. POA de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>		<p>No se evidencia que se analizan y evalúan los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se identifica a los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias en los procedimientos documentados, planes de acción para la corrección de las desviaciones identificadas en los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Procedimientos documentados.</li> </ul>	



	<p>B. POA de Planificación.  C. Plan e Informes de Auditoría.  D. Matriz Seguimiento de Acciones Correctivas.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se simplifican los procesos de forma regular y realizando los cambios necesarios de acuerdo con las identificaciones realizadas en las verificación de cumplimiento de requisitos en los ciclos de auditorías internas y externas.  También simplificamos los procesos por las mejoras identificadas por las áreas y las retroalimentación de los ciudadanos.  La institución es parte del programa de Gobierno Eficiente (Burocracia Cero) para la mejora de algunos servicios.  <b>Evidencia:</b>  A. Versiones de Procedimientos documentados.  B. Solicitudes de simplificación y/o revisión de procedimientos documentados (formularios y/o correos electrónicos)  C. Matriz de Seguimiento de acciones correctivas.  D. Informe Burocracia Cero</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>No se evidencia que se 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>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>Llevamos indicadores de los procesos en la matriz de Control de Indicadores de Gestión por Procesos, dando el seguimiento de acuerdo con lo establecido en las fichas de procesos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. F.SIG.31 Matriz Control de Indicadores de Gestión por Procesos.</li> <li>B. F.SIG.04 Ficha de Procesos.</li> <li>C. Plan de Mejora CAF.</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. Contamos con el sistema Veritas, Net Backup perpetua, se almacenan copias de seguridad y a una nube para garantizar la seguridad de los datos.</p> <p>Las copias de seguridad se realizan con una frecuencia diario y semanal, con una retención suficiente ante cualquier eventualidad.</p> <p>Contamos con un personal capacitado en el sistema con el objetivo de garantizar el correcto manejo del sistema.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Sistema de recuperación de datos Veritas, Net Backup,</li> <li>B. Catálogo de copias de seguridad con frecuencia diaria y semana.</li> <li>C. Certificación de Protección de Datos</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>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>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Planificación y Desarrollo (Programación de realización de encuestas)</li> <li>B. Encuestas de servicios 2023.</li> <li>C. Matriz de seguimiento de casos del Centro de atención al ciudadano.</li> <li>D. Interacción en Redes Sociales (Ciudadanos).</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</li> <li>B. Participación en el programa Gobierno Eficiente “Burocracia Cero” con la simplificación de dos tramites. (Cristina M.)</li> </ul>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Implementamos la política transversal de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de acuerdo con los lineamientos del órgano rector.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución Administrativa No. 023-2023 Crea Comité de Transversalización de Género del INTRANT.</li> <li>B. Cargo Aprobado por la MAP Unidad de Género.</li> <li>C. Carta de RRHH (asignación de cargo Unidad de Género.)</li> <li>D. Capacitaciones en transversalización de género.</li> <li>E. Plan de Trabajo de la EDI</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal Institucional.</li> <li>B. Redes sociales.</li> <li>C. Oficina Virtual.</li> </ul>	

**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:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se coordinan los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Trabajos de coordinación de Plan estratégico de Seguridad Vial.</li> <li>B. Protocolo de recolección de datos.</li> <li>C. Fotos mesas de trabajo con las alcaldías</li> <li>D. Procedimientos Internos.</li> <li>E. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Tenemos relación con instituciones para la validación de los datos de los ciudadanos que acceden a nuestros servicios como son la Junta Central Electoral para los datos de la cedula de identidad y electoral; la Procuraduría General de la Republica para los datos de las infracciones de tránsito; Las entidades bancarias y la Tesorería Nacional para el uso de la plataforma SIRITE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Acuerdo con Banco BDI, Banreservas, Tesorería Nacional (SIRITE) para pagos de servicios.</li> <li>B. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas, como por ejemplo, los proveedores de servicios de Transporte de pasajeros, Juntas de vecinos, gobiernos locales, grupos de trabajos con otras instituciones del estados y órganos rectores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en el portal web Institucional sobre reuniones con grupos de interés, convenios interinstitucionales y reuniones con actores del sistema.</li> <li>B. Fotos de reuniones, talleres con Asociaciones de choferes de transporte terrestre de pasajeros y carga, organismos nacionales e internacionales.</li> <li>C. Reuniones Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género que incluye representantes de las distintas alcaldías,</li> </ul>	

	defensa civil, iglesias, MOPC y sociedad civil (seguridad vial) (SEGURIDAD VIAL).	
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.		No se evidencia que se incorporen 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.
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>Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordina 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><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</p> <p>B. Intercambios de datos con la Procuraduría General de la República para la disponibilidad de datos de las multas de los conductores en el Portal Web.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se hacen acuerdos en diferentes niveles de gobierno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Acuerdos: Cruz Roja Dominicana / Banreservas - DIGESETT - INTRANT/Tesorería Nacional.</p>	

	<p>B. Acuerdos con Cancillería Licencia en el Exterior.</p> <p>C. Acuerdo / Convenio Homologación de Licencia en NY.</p>	
--	--	--

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>I) 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>Hemos medido la percepción del nivel de confianza hacia la organización y sus Productos/servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Índice de satisfacción de usuarios</b> en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT <b>97.2%</b> en 2023, <b>93%</b> en 2022, <b>99.3 %</b> en 2021 y <b>96.3%</b> en 2019.</li> <li>• <b>Satisfacción</b> en la encuesta realizada por el Centro de Atención al Ciudadano, <b>98%</b> en 2022, <b>97%</b> en 2023.</li> <li>• Evaluación de <b>Carta Compromiso al Ciudadano 100%</b> en 2023, <b>98%</b> en 2022 y <b>98%</b> en 2021.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<p>A. POA Dirección de Planificación y Desarrollo 2023 (programación de encuestas).</p> <p>B. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023, 2022, 2021 y 2019.</p> <p>A. Informe anual Centro de Atención al Ciudadano 2023.</p> <p>B. Informe evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023.</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 capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Hemos medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> en 2023, <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>99.05%</b> en 2023, <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> <li>• <b>99.6%</b> en 2023, <b>98.7%</b> en 2022, <b>98.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Empatía</b> (Atención</li> </ul>	

	<p>personalizada que dispensa la organización a sus clientes).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la encuesta realizada a los ciudadanos que nos contactan a través del Chat Institucional hemos obtenido los siguientes resultados:  2023: <b>97%</b> satisfacción en la <b>atención brindada</b>, <b>98%</b>satisfacción en <b>rápida respuesta</b>  2022: <b>98%</b> satisfacción en la <b>atención brindada</b>, <b>99%</b> satisfacción en <b>rápida respuesta</b>.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en el año 2023, 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Informe anual Centro de Atención al Ciudadano 2023, 2022.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No hemos medido la opinión de los ciudadanos/clientes sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</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>Hemos medimos la transparencia mediante la medición periódica del cumplimiento de la Ley 200-04 y el índice de Transparencia con una puntuación de <b>98.67%</b> en 2023, 91% en 2022 y 91% en 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) 2023, 2022 y 2021.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Hemos medido Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> en 2023, <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>99.05 %</b> en 2023, <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en <b>2019 de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>97.3%</b> en 2023 <b>97.5%</b> en 2022, <b>97.5%</b> en 2021 y <b>98.6%</b> en 2020 de satisfacción en el atributo de <b>Fiabilidad</b> de los servicios comprometidos en la encuesta de <b>Carta Compromiso al Ciudadano</b>.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023 Dirección de Planificación y Desarrollo (programación de encuestas)</li> <li>B. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos</li> </ul>	

	<p>por INTRANT años 2023, 2022, 2021 y 2019.</p> <p>C. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022, 2021 y 2020.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Hemos medido el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> 2023, <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>99.5%</b> en 2023, <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>99.5%</b> en 2023, <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y</li> </ul>	

	<p>voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>97.3%</b> en 2023, <b>97.5%</b> en 2022, <b>97.5%</b> en 2021 y <b>98.6%</b> en 2020 de satisfacción en el atributo de <b>Fiabilidad</b> de los servicios comprometidos en la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023 Dirección de Planificación y Desarrollo (programación de encuestas)</li> <li>B. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023, 2022, 2021 y 2019.</li> <li>C. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022, 2021, 2020.</li> </ul>	
<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.).</p>	<p>Hemos medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.5%</b> en 2023, <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>95.93%</b> en 2023, <b>96%</b> en 2022, <b>97%</b> en 2021 y <b>99.1%</b> en 2020 de satisfacción en el</li> </ul>	

	<p>atributo de <b>Accesibilidad de los servicios</b> comprometidos en la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA Dirección de Planificación y Desarrollo (Programación de Encuesta)</li> <li>B. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT en 2023, 2022, 2021 y 2019.</li> <li>C. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022, 2021 y 2020.</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Hemos medido la calidad de los productos y servicios. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 99.3% en 2023, 98.3% en 2022, 99.5% en 2021, y 99% en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• 99.5% en 2023, 98.5% en 2022, 99.6% en 2021 y 100% en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 99.5% en 2023, 99% en 2022, 99.7% en 2021 y 100% en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> <li>• 99.6% en 2023, 98.7% en 2022, 99.2% en 2021 y 100% en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes)</li> <li>• Índice de Satisfacción de Usuarios 97.2% en 2023, 93% en 2022, 99.3% en 2021 y 96.3% en 2019.</li> </ul> <p>Cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 100% en 2023, 98% en 2022 y 98% en 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. POA 2023 Dirección de Planificación y Desarrollo (programación de Encuesta)</li> <li>B. Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023, 2022, 2021 y 2019.</li> <li>C. Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2021.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia que tengamos Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>

5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido la percepción de la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido la percepción de la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción de la digitalización en la organización.

## 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>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> en 2023, <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>99.5%</b> en 2023, <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100%</b> en 2023, <b>98%</b> en 2022 y <b>98%</b> en 2021 en el cumplimiento de los estándares comprometidos en la <b>Carta Compromiso al Ciudadano</b>.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023, 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022, 2021 y 2020.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p><b>Centro de atención al ciudadano</b></p> <p>Quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enero a diciembre de 2023 se recibieron 177 quejas.</li> <li>• enero a diciembre de 2022 se recibieron 246 quejas.</li> </ul> <p>Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De enero a diciembre de 2023 se recibieron 57 sugerencias.</li> <li>• enero a diciembre de 2022 se recibieron 68 sugerencias.</li> </ul> <p><b>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública Línea 311:</b></p> <p>Quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enero a diciembre de 2023 se recibieron 12 quejas.</li> <li>• enero a diciembre de 2022 se recibieron 23 quejas.</li> <li>•</li> </ul>	

	<p>Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enero a diciembre de 2023 se recibieron 7 sugerencias.</li> <li>• enero a diciembre de 2022 se recibieron 13 sugerencias.</li> </ul> <p><b>Acciones correctivas:</b> Durante el período enero-diciembre 2023 y 2022 no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada.</p> <p>Tenemos un tiempo de 15 días laborables para dar respuesta y un promedio de 5 días en responderlas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Matriz de Seguimiento del Centro de Atención al Ciudadano 2023 y 2022.</li> <li>B. Correos recibidos a <a href="mailto:info@intranet.gob.do">info@intranet.gob.do</a>.</li> <li>C. Reporte de Estadística de línea 311.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Hemos medido resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. Cumplimiento en los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano <b>100%</b> en 2023, <b>98%</b> en 2022, <b>98%</b> en 2021</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Hemos medido resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	

	<p>Cumplimiento en los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano <b>100%</b> en 2023, <b>98%</b> en 2022, <b>98%</b> en 2021</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022 y 2021.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución cuenta con 11 canales de información y comunicación con el ciudadano, los cuales se presentan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Web Institucional.</li> <li>2. Centro de Atención al Ciudadano vía telefónica.</li> <li>3. Centro de Atención al Ciudadano vía Chat.</li> <li>4. Oficina de Acceso a la información (OAI).</li> <li>5. Correo electrónico @info.</li> <li>6. Central telefónica 809-338-6134.</li> <li>7. Facebook.</li> <li>8. Twitter.</li> <li>9. Instagram.</li> <li>10. Buzones de sugerencias.</li> <li>11. Línea 311.</li> </ol> <p><b>Resultados de utilización:</b></p> <p><b>Atenciones Centro de Atención al Ciudadano:</b></p>	

	<p><b>2023.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vía telefónica, 29.090</li> <li>• vía Chat Institucional, 46,683</li> <li>• vía Mesa de Ayuda, 681</li> </ul> <p><b>2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vía telefónica, 42,152.</li> <li>• vía Chat Institucional, 55,793.</li> <li>• vía Mesa de Ayuda, 592</li> </ul> <p><b>Atenciones Oficina de Libre Acceso a la Información:</b></p> <p><b>2023.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos, 2,230</li> <li>• Saip, 137</li> <li>• Línea 311, 25</li> <li>• Física/Personal, 18</li> <li>• Llamadas Telefónicas: 1,447</li> </ul> <p><b>2022.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos, 2,693</li> <li>• Saip, 122</li> <li>• Línea 311, 46</li> <li>• Física/Personal, 30</li> <li>• Llamadas Telefónicas: 656</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Memorias Institucionales 2023  B. Reporte Centro de Atención al Ciudadano</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Contamos con información de nuestros servicios por diversas vías, la cual nos mantenemos	

	<p>actualizando constantemente de acuerdo con los cambios que se presenten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Institucional.</li> <li>2. Redes sociales.</li> <li>3. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.</li> <li>4. *462</li> <li>5. Oficina de libres accesos a la Información.</li> <li>6. Centro de atención al ciudadano (Teléfono, Chat y Mesa de Ayuda).</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Portal web INTRANT.</li> <li>B. Redes sociales.</li> <li>C. Puntuación de SISMAP indicador 01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios.</li> </ol>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Disponemos de la información de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización con la presentación de nuestra planificación estratégica (PEI, POAs) y rendición de cuentas Memoria Institucionales, Indicadores de Gestión).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Portal Institucional,</li> <li>B. SISMAP.</li> <li>C. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</li> </ol>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Tenemos alcance de la entrega de datos abiertos y facilidad para obtener datos de la OAI.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal de Transparencia en portal Institucional.</li> <li>B. Portal de Solicitud de información Pública virtual (SAIP).</li> <li>C. Correo electrónico info@intrans.gob.do.</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p><b>Oficinas a nivel a nacional:</b></p> <p>lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m</p> <p><b>Centro de atención al ciudadano vía telefónica</b></p> <p>lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.</p> <p><b>Centro de atención al ciudadano vía chat</b></p> <p>lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m</p> <p><b>-Servicios de Licencias de Conducir</b></p> <p><b>Sede Principal/</b> lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.</p> <p><b>Blue Mall/</b> lunes a viernes: 10:00 am a 9:00 pm; sábados: 10:00 am a 6:00 pm; domingo 12:00 m a 6:00 pm.</p> <p><b>Multicentro Churchill/</b> lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm; sábados: 8:00 am a 4:00 pm; domingos: 8:00 am 1:00 pm.</p> <p><b>Sambil/</b>lunes a viernes: 8:00 am a 7:00 pm; sábados: 8:00 am a 3:00 pm.</p> <p><b>Megacentro/</b>lunes a viernes: 8:00 am a 7:00 pm; sábados: 8:00 am a 3:00 pm.</p> <p><b>Occidental Mall, Santo Domingo Oeste /</b> lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.</p> <p><b>Ministerio de Defensa/</b>lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.</p> <p><b>Higüey/</b>lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.</p>	

	<p><b>La Romana</b>/lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm. Sábados 8:00 am a 1:00 pm. <b>Azua</b>/8:00 am a 4:00 pm. <b>San Juan de la Maguana</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>Barahona</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>La Vega</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>Bonao</b> 8:00 am a 4:00 pm. *** <b>Santiago</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>Puerto Plata</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>Valverde Mao</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>San Francisco de M.</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>Nagua</b>/ 8:00 am a 3:00 pm. <b>New York</b>/ 8:00 am a 4:00 pm. <b>España, Madrid</b> 9:00 am a 4:00 pm. <b>Miami</b>, 8:00 am a 4:00 pm</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Menú de citas oficina virtual. B. Portal Institucional.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> en 2023, <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> </ul>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023 y 2022.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT obtuvimos los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99.3%</b> en 2023, <b>98.3%</b> en 2022, satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT años 2023 y 2022.</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los costos de los servicios están publicados en todas las vías de información que tenemos disponibles para los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Portal Institucional. B. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.</p>	



	C. Centro de atención al ciudadano (Teléfono y Chat).	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Tenemos disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.  <b>Evidencia:</b>  A. Servicios en Portal Web Institucional. B. Brochure Carta Compromiso al ciudadano físico y digital.	

### 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.	Gestionamos las quejas y sugerencias recibidas por los ciudadanos por diferentes canales.  <b>Evidencia:</b> A. Centro de atención al ciudadano vía telefónica y chat.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<b>Centro de atención al ciudadano</b> <b>Quejas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>enero a diciembre de 2023, <b>177</b>.</li> <li>enero a diciembre de 2022, <b>246</b>.</li> </ul> <b>Sugerencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>enero a diciembre de 2023, <b>57</b></li> <li>enero a diciembre de 2022, <b>68</b></li> </ul> <b>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública/ Línea 311:</b>	

	<p><b>Quejas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enero a diciembre de 2023, <b>12.</b></li> <li>• enero a diciembre de 2022, <b>23.</b></li> </ul> <p><b>Sugerencias:</b>  enero a diciembre de 2023, <b>7.</b>  enero a diciembre de 2022, <b>13.</b></p> <p><b>Acciones Correctivas</b>  Durante el período no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada.  Tenemos un tiempo de 15 días laborables para dar respuesta y un promedio de 5 días en responderlas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Matriz de Seguimiento del Centro de Atención al Ciudadano.  B. Correos recibidos a <a href="mailto:info@intrans.gob.do">info@intrans.gob.do</a>.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se evidencia que se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>
<p>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).</p>		<p>No se evidencia que se lleven 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).</p>
<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</p>		<p>No se evidencia que se evalúe el 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</p>

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Tenemos interacción con los ciudadanos a través de los canales de interacción dispuestos para comunicarnos con ellos.</p> <p><b>2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al ciudadano vía telefónica, 29,080.</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Chat Institucional, 46,683.</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Mesa de Ayuda, 681.</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: 2,230 correos atendidos</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Saip 137 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública/Línea 311 25 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública/Física/Personal 18 atenciones</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública/ Llamadas Telefónicas: 1,447 Llamadas atendidas.</li> </ul> <p><b>2022</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al ciudadano vía telefónica, 42,152.</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Chat Institucional, 55,793.</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Mesa de Ayuda, 592.</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: 2,693 correos atendidos</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Saip 122 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Línea 311 46 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Física/Personal 30 atenciones</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Llamadas Telefónicas: 656 Llamadas atendidas.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Memorias Institucionales 2023</li> <li>B. Reporte de Centro de Atención al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Medimos la transparencia de las informaciones con el cumplimiento de la ley 200-04 de Transparencia y el cumplimiento del índice de transparencia gubernamental.</p> <p>2023: 98.67 2022: 92 2021: 91</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).	
--	--	--

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>87.60%</b> valoran como <b>Bueno</b> el desempeño del INTRANT de cara a sus objetivos y metas. Un <b>12.40%</b> lo valoran como <b>Regular</b>.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>49.06%</b> valoran como <b>Bueno</b> el desempeño del INTRANT de cara a sus objetivos y metas. Un <b>35.49%</b> lo valoran como <b>Regular</b>.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe de encuesta de percepción colaborador 2022.</p>	

	<p>B. Informe de encuesta percepción colaborador 2023.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>96.30%</b> de los encuestados conocen la Misión, Visión y Valores.</li> <li>• El <b>79.50%</b> de los colaboradores afirman que en la Institución se fomenta que cada área y persona participe en la definición de los objetivos y metas de la organización.</li> <li>• El <b>9%</b> respondió negativamente.</li> <li>• El <b>11.59%</b> indicó que no lo sabe.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>96.20%</b> de los encuestados conocen la Misión, Visión y Valores.</li> <li>• El <b>74.10%</b> de los colaboradores afirman que en la Institución se fomenta que cada área y persona participe en la definición de los objetivos y metas de la organización.</li> <li>• El <b>10.60%</b> respondió negativamente.</li> <li>• El <b>15.30%</b> indicó que no lo sabe.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p>	

	B. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2023	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>El 82% de los colaboradores valora de forma positiva la participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas de la participación de las personas en las actividades de mejora.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El 90% de los colaboradores valora de forma positiva la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>72.40%</b> contestó positivamente a que el INTRANT cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los colaboradores.</li> <li>• El <b>12.70%</b> respondió negativamente.</li> <li>• El <b>14.90%</b> no conoce dichos mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>72.10%</b> contestó positivamente a que el INTRANT cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los colaboradores.</li> <li>• El <b>13.60%</b> respondió negativamente.</li> <li>• El <b>14.30%</b> no conoce dichos mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p> <p>B. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2023.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>59.90%</b> del total encuestado conoce los programas y acciones que desarrolla la Institución fuera de sus obligaciones como tal,</li> <li>• El <b>40.10%</b> respondió negativamente.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <b>58%</b> del total encuestado conoce los programas y acciones que desarrolla la Institución fuera de sus obligaciones como tal,</li> <li>• El <b>42%</b> respondió negativamente.</li> </ul>	



	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022</p> <p>B. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2023</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El 82% de los colaboradores valora de forma positiva la apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El 81% de los colaboradores valora de forma positiva el impacto de la digitalización en la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.	<p>El 81% de los colaboradores valora de forma positiva la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencian que existan mediciones sistemáticas sobre la agilidad de la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>El 97% de los colaboradores valora de forma positiva 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><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencia que existan mediciones sistemáticas sobre 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.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>El 89% de los colaboradores valora de forma positiva el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencia que existan mediciones sistemáticas sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 95.70% de los colaboradores encuestados considera que es adecuada la claridad y la forma en que se establecen los objetivos y metas de su puesto de trabajo para el periodo de evaluación del desempeño.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 4.30% no estuvo de acuerdo con esta con esta interrogante.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 93.70% de los colaboradores encuestados considera que es adecuada la claridad y la forma en que se establecen los objetivos y metas de su puesto de trabajo para el periodo de evaluación del desempeño.</li> <li>• El 6.30% no estuvo de acuerdo con esta con esta interrogante.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.  B. Encueta de Percepción de los colaboradores 2023.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El 90% de los colaboradores valora de forma positiva la gestión del conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El 87% de los colaboradores valora de forma positiva la comunicación interna y los métodos de información.</p>	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la comunicación interna y los métodos de información.

	Evidencia: A. Encuesta de clima 2021.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 66.80% respondió positivamente a que la Institución utiliza diversas formas para conocer los esfuerzos individuales y de equipos en todos los niveles de la organización.</li> <li>• El 15.20% reconoce que no.</li> <li>• El 18% responde que no lo sabe.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 58.50% respondió positivamente a que la Institución utiliza diversas formas para conocer los esfuerzos individuales y de equipos en todos los niveles de la organización.</li> <li>• El 18.30% reconoce que no.</li> <li>• El 23.10% responde que no lo sabe.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022</p> <p>B. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2023</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencian mediciones sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El 90% de los colaboradores valora de forma positiva el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.  Evidencia: Encuesta de clima 2021	No se evidencian mediciones sistemáticas del ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El 77% de los colaboradores valora de forma positiva el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).  Evidencia: Encuesta de clima 2021	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El 71% de los colaboradores valora de forma positiva el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.  Evidencia:  A. Encuesta de clima 2021 B.	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 92% de los colaboradores valora de forma positiva las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.  Evidencia:	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

	A. Encuesta de clima 2021.	
--	----------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	El 76% de los colaboradores valora de forma positiva el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.  <b>Evidencia:</b>  A. Encuesta de clima 2021.	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2) Motivación y empoderamiento.	El 92% de los colaboradores valora de forma positiva la motivación y el empoderamiento.  <b>Evidencia:</b>  A. Encuesta de clima 2021.	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El 90% de los colaboradores valora de forma positiva el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.  <b>Evidencia:</b>  A. Encuesta de clima 2021.	No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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.).	<p>Se evidencia un índice de rotación de enero a diciembre 2022 de un 50.5 %.</p> <p>Se evidencia un índice de absentismo de enero a diciembre 2022 de un 97.28</p> <p>Evidencia: Cuadro de cálculo de rotación y absentismo laboral 2022 y 2023.-</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		
	No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Evidencia:	No se recibieron reportes sobre dilemas éticos ni conflictos hacia la Institución.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
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).		No contamos 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).

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Mediciones del rendimiento individual <b>2022</b>. Porcentaje de Los resultados generales Por categoría del desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cantidad de evaluados 1,019</li> <li>– Desempeño Insatisfactorio 0.19%</li> <li>– Desempeño ajo Promedio 0.29%</li> <li>– Desempeño Promedio. 1.77%</li> <li>– Desempeño Superior al Promedio 24.24%</li> <li>– Desempeño Sobresaliente 73.51%</li> </ul> <p>– Mediciones del rendimiento individual <b>2023</b>, porcentaje de los resultados generales por categoría del desempeño</p> <p><b>Cantidad de Evaluados 1,081</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Desempeño Insatisfactorio 0,55%</li> <li>– Desempeño Bajo Promedio 0.00%</li> <li>– Desempeño Promedio 17.48%</li> <li>– Desempeño Excelente 81.49%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe de evaluación del desempeño 2022.</li> <li>B. Informe de evaluación del desempeño 2023.</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>		<p>No se mide indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</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>Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.  Total de capacitaciones 42  Total de colaboradores impactados 667  F 416  M257  Evidencia:  A. Informe del Departamento de Capacitaciones 2023</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia acciones de reconocimiento individual y de equipos.</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
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>		<p>No se evidencia que se mida el 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)</p>

financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.
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.).		No se evidencia que se mida 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.).
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia que se mida la percepción de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia que se mida el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
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.		No se evidencia que se mida 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.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia que se mida el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
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,		No se evidencia que se mida la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).
--	--	---

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se evidencian 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).
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia que se mida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se mide la importancia de cobertura positiva y negativa de los medios de comunicación alrededor de la institución.  <b>Evidencia:</b> A. Matriz de seguimiento y clasificación de noticias. B. Síntesis de noticias C. Acciones correctivas (Envío de cartas aclaratoria y acercamiento con medios).	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se evidencia que se mida el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia que se mida 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 el intercambio de conocimiento e información.</p> <p><b>Evidencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Fotos de Conferencias</li> <li>B. Convocatorias de Prensa</li> <li>C. Fotos y noticias de Talleres</li> </ul>	
<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 realizan jornadas de prevención de riesgos y salud.</p> <p>En el marco del mes para la sensibilización sobre el cáncer de mama, realizamos en octubre 2022 una jornada integral de salud donde realizamos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de sono-mamografía: Donde participaron 49 colaboradoras.</li> <li>- Jornada odontológica: Donde participaron 39 colaboradores.</li> <li>- Jornada Cardiovascular: Donde participaron 47 colaboradores.</li> <li>- Jornada de toma de perfil lipídico: Donde participaron 25 colaboradores.</li> </ul>	

- Jornada de toma de glicemia: Donde participaron 19 colaboradores.
  - Jornada de PSA: Donde participaron 13 colaboradores.
- Además de las jornadas médicas realizamos varias charlas sobre temas importantes para mantener la salud de nuestros colaboradores:
- Charla de prevención de cáncer mama: Con la participación de 66 colaboradores.
  - Entregamos 3 kit de belleza a tres colaboradoras sobrevivientes de cáncer de mama
  - Charla de prevención de cáncer de próstata: Con la participación de 35 colaboradores.
  - Charla de vida saludable: Con la participación de 38 colaboradores.
  - Se le ha dado seguimiento al acuerdo de entrega medicamentos con PROMESECAL, recibiendo a la fecha 2 despacho de medicamentos para la unidad médica del INTRANT.

**Evidencia:**

- A. Listado de Participantes
- B. Relación de Analíticas
- C. Informe de Operativos Médicos.
- D. Fotos.

Se evidencia el intercambio de conocimiento e información. 2023

En el marco del mes para la sensibilización sobre el cáncer de mama, realizamos en noviembre 2023 una jornada integral de salud donde realizamos las siguientes actividades:

- Jornada de sonomamografía: donde participaron 65 colaboradores.
- Jornada de Sensibilización de Detección Oportuna de cáncer de Mama: donde participaron 40 colaboradores.

Como parte de la Salud y Bienestar y Salud Visual:

- Asesoría nutricional donde participaron (93 colaboradores.)
- Toma de tensión arterial donde participaron (93 colaboradores.)
- Glucometría donde participaron (93 colaboradores.)
- Examen bioimpedancia (composición corporal) donde participaron (93 colaboradores.)
- IMC donde participaron (93 colaboradores.)
- Medición porcentaje de masa corporal donde participaron (93 colaboradores.)
- Medición porcentaje de grasa corporal donde participaron (93 colaboradores.)
- Medición porcentaje de grasa visceral donde participaron (93 colaboradores.)
- Medición Edad corporal donde participaron (93 colaboradores.)
- donde participaron (93 colaboradores.)
- Metabolismo en reposo donde participaron (93 colaboradores.)
- Test de Findrisk donde participaron (93 colaboradores.)

- Salud Visual: donde participaron (93 colaboradores.)
- Refracción computarizada donde participaron (93 colaboradores.)
- Visiometria donde participaron (93 colaboradores.) donde participaron (93 colaboradores.)
- Evaluación de ojo para detectar patologías como: donde participaron (93 colaboradores.)
- Cataratas y Glaucoma donde participaron (93 colaboradores.)
- Evaluación muscular para detectar deficiencias en la convergencia donde participaron (93 colaboradores.)
- Evaluación en visión del color y visión de profundidad donde participaron (93 colaboradores.)
- Adaptación de lentes de contacto
- Equipos de optómetras donde participaron (93 colaboradores.)
- Asesoría en ergonomía facial donde participaron (93 colaboradores.)
- Servicios de ajustes y mantenimientos de monturas donde participaron (93 colaboradores.)
- Taller cuidado y protección de las manos (IDOPPRIL) donde participaron (30 colaboradores)
- Taller de Higiene y Seguridad (IDOPPRIL) donde participaron (30 colaboradores)
- 

Se le ha dado seguimiento al acuerdo de entrega medicamentos con PROMESECAL, recibiendo a la

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>fecha 2 despacho de medicamentos para la unidad médica del INTRANT.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Listado de Participantes</li> <li>B. Relación de Analíticas</li> <li>C. Informe de Operativos Médicos.</li> <li>D. Fotos.</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se evidencia que se mida los resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>

**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															
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carnet de Aprendizaje</td> <td>129,330</td> <td>118,950</td> </tr> <tr> <td>Licencia de Conducir</td> <td>120,345</td> <td>106,782</td> </tr> <tr> <td>Licencia de Motorista</td> <td>1,658</td> <td>965</td> </tr> <tr> <td>Renovación de Licencias</td> <td>310,108</td> <td>434,251</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	2022	2023	Carnet de Aprendizaje	129,330	118,950	Licencia de Conducir	120,345	106,782	Licencia de Motorista	1,658	965	Renovación de Licencias	310,108	434,251	
	Servicio	2022	2023														
	Carnet de Aprendizaje	129,330	118,950														
	Licencia de Conducir	120,345	106,782														
	Licencia de Motorista	1,658	965														
	Renovación de Licencias	310,108	434,251														



Duplicados	17,896	18,430
Cambio de Categoría	12,962	14,205
Cambio de Transmisión	540	336
Cambio de Licencia Oficial a Civil	1,511	1,019
Emisión Licencia de Conducir Diplomática	172	152
Cambio de extranjero dominicano	2,227	2,630
Emisión Licencia de Conducir Categoría (5)	724	971
Servicios a Policía Nacional	1,630	4,435
Servicios a Ministerio Defensa	12,754	11,680
Inspecciones físicas de vehículos del transporte público de pasajeros y carga	13,215	3,715
Certificación de Trailer y Buggys	1,314	653
Transformaciones de vehículos	8	3
Acciones formativas en	124,577	122.792

seguridad vial ofrecidas		
Permisos de Vaciados de Hormigón	1,709	2,741
Permisos de Carga y Descarga	208	166
Permisos de Cierre Temporal de Carril	242	21
Permisos de circulación en zonas restringidas	53	16
Permisos de carga sobredimensionadas	22	12
Permisos para actividades en la vía pública	45	148
Permisos para trabajos en la vía pública	248	42
Licencias de Operación Transporte Privado otorgadas	538	151
Licencias de operación de transporte Urbano	32	24
Licencia de operación de transporte interurbano	15	20

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Memorias Institucionales 2023 y 2022.  B. Informe estadístico de los servicios del INTRANT 2023 y 2022.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p><b>Enero-Diciembre 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acciones formativas en seguridad vial 124,577 beneficiarios</li> <li>-Servicios Licencias de Conducir 611,857 beneficiarios.</li> <li>-Servicios vinculados a Vehículos de Motor 14,610 beneficiarios</li> <li>-Servicios vinculados a Tránsito y Vialidad 2,601 Actividades.</li> <li>-Servicios vinculados a transporte de pasajeros 585 beneficiarios.</li> <li>-Servicios vinculados a transporte de carga 4,684 beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Enero-Diciembre 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acciones formativas en seguridad vial 122, 792 beneficiarios</li> <li>-Servicios Licencias de Conducir 758,484 beneficiarios.</li> <li>-Servicios vinculados a Vehículos de Motor 5.661 beneficiarios</li> <li>-Servicios vinculados a Tránsito y Vialidad 3,293 Actividades.</li> <li>-Servicios vinculados a transporte de pasajeros 195 beneficiarios.</li> <li>-Servicios vinculados a transporte de carga 116,786 beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>A. Memorias Institucionales 2022 y 2023</p> <p>B. Informes estadísticos de los servicios del INTRANT 2022 y 2023.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No contamos con resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No contamos con los resultados del 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.	<p>En las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano 8 siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% en 2023.</li> <li>• 98% en 2022.</li> <li>• 98% en 2021</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informes de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2023, 2022 y 2021.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido resultados de la implementación de reformas del sector público.

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Gestionamos de manera óptima los recursos disponibles y se evidencia con la puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas Presidenciales: 100%</li> <li>-SISMAP: 85%</li> <li>- ITICGE: 74%</li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 98.67%</li> <li>-Cumplimiento Ley 200-04: 99%</li> <li>- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 73%</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano: 100%</li> <li>- SISACNOC: 97%</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas Presidenciales: 100%</li> <li>-SISMAP: 82%</li> <li>- ITICGE: 76.15%</li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 91%</li> <li>-Cumplimiento Ley 200-04: 95%</li> <li>- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 83%</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano: 98%</li> <li>- SISACNOC: 96%</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas Presidenciales: 100%</li> <li>-SISMAP: 87%</li> <li>- ITICGE: 85%</li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 91%</li> <li>-Cumplimiento Ley 200-04: 90%</li> <li>- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 88%</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano: 98 %</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Hemos trabajado en la mejora e innovación de procesos apoyándonos de la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Oficina Virtual (pago en línea, simulador de examen teórico, manuales de conducción).</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia se realicen análisis comparativos de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
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 se mida la 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.).		No se evidencia el 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.)
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se monitorea el nivel de cumplimiento de las Institución en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos: 2023</p>	

- Metas Presidenciales: 100%
- SISMAP: 85%
- ITICGE: 74%
- Transparencia (DIGEIG): 98.67%
- Cumplimiento Ley 200-04: 99%
- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 73%
- Carta Compromiso al Ciudadano: 100%
- SISACNOC: 97%

2022

- Metas Presidenciales: 100%
- SISMAP: 82%
- ITICGE: 76.15%
- Transparencia (DIGEIG): 91%
- Cumplimiento Ley 200-04: 95%
- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 83%
- Carta Compromiso al Ciudadano: 98%
- SISACNOC: 96%

2021

- Metas Presidenciales: 100%
- SISMAP: 87%
- ITICGE: 85%
- Transparencia (DIGEIG): 91%
- Cumplimiento Ley 200-04: 90%
- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 88%
- Carta Compromiso al Ciudadano: 98%

**Evidencia:**

- A. Memorias Institucionales/Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) 2023, 2022, 2021.
- B. Informe.

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se evidencia que se tengan resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Cumplimos con los objetivos financieros y del presupuesto.</p> <p>Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 2022: 83% 2023: 73%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</li> <li>B. Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras.</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Evidenciamos resultados relacionados con la eficiencia y control en el gasto público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras.</li> <li>B. Informe anual de ejecución presupuestaria 2023.</li> <li>C. Informe de ejecución presupuestaria POR 2023.</li> </ul>	



--	--	--

**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.

Documento Externo  
SGC-MAP