

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación _

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La alta dirección ha impulsado la formulación y desarrollo de un marco institucional a través del involucramiento de los grupos de interés, alineados a las estrategias de nacionales relevantes. Evidencias: Plan Estratégicos 2022-2024 Plan Operativo Anual Misión y Visión publicadas en la página web http://www.digecac.gob.do/.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la institución. Evidencias: • Valores de la DIGECAC.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales, reforma del sector público y la agenda nacional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022- 2024 Revisión de Los valores de DIGECAC POA.</p>	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión, valores y objetivos se socializan con todo el personal y están publicados en lugares visibles de la institución. Evidencias: Reuniones PEI y POA Envíos de correos Página Web.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se revisa la misión y visión, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución. Evidencias: • Formulación y revisión del PEI 2022- 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>Se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. Evidencias: Ley 41-08 de Función Pública y la socialización del régimen ético. Comité de compras y contrataciones DIGECAC. Comisión de Ética de la DIGECAC Código de ética de la DIGECAC Portal de Transparencia POA</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>La DIGECAC planifica actividades con para reforzar la misión institucional, la transparencia, la eficiencia, y los valores, para reforzar la confianza mutua, lealtad y respecto entre líderes, directivos y empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Anual de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos coordinado con cada una de las áreas. b) Actividades de integración con motivo de fechas y eventos especiales. c) Conformación de comités multisectoriales. d) Elaboración del Procedimiento de Clima Organizacional. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas y manuales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Promulgación de la Resolución No. DIGECAC 01-21 que aprueba la nueva Estructura Organizativa de la Dirección Gral. De Embellecimiento, refrendada por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Manual de Cargo y Funciones PEI actualizado.</p>	

<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>Se han empleado indicadores para evaluar el desempeño e impacto en la organización. Evidencias: Elaboración POA Evaluación Trimestral del POA Encuesta Clima Organizacional Índice de Gestión Presupuestaria Índice de Siscompra Sismap.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En la DGEAC se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas como son: A. Evaluación del Desempeño EDI. B. Autoevaluación CAF. C. Evaluación NOBACI. D. Informe de Plan de Mejora</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La DIGECAC cuenta con una intranet institucional para la comunicación interna. Además, se está trabajando con la implementación de las Normas de Control Interno (NOBACI). Y contamos con matrices de riesgos que son evaluados periódicamente, en conjunto con los planes operativos anuales, para ver la incidencia de estos en el logro de los objetivos. Evidencias: 1. Imagen de Intranet 2. Metodología de Riesgos de la DIGECAC. 3. Carpeta compartida</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 DIGECAC aplica cada año el Modelo de Gestión CAF. Evidencia: Autodiagnóstico CAF 2023</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIGECAC asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de intereses e interna en toda la organización a través de todos los medios de comunicación de mayor alcance. Evidencias: Redes Sociales. (Twitter, Facebook, Instagram, You Tube.) Página Web y publicaciones en el portal de transparencia. Intranet Institucional Grupo institucional de WhatsApp</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIGECAC cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Así mismo el personal cuenta con el equipamiento necesario para realizar los procesos y proyectos que le sean asignados, tanto en termino tecnológico, equipos y espacio de trabajo. Evidencias: Equipo de Trabajo: Comité de Calidad, de Seguridad y Salud en el trabajo, Comité de NOBACI, Comité CIGETIC. Procesos Documentados. Manuales de Funciones</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIGECAC asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de intereses e interna en toda la organización a través de todos los medios de comunicación de mayor alcance. Evidencias: Redes Sociales. (Twitter, Facebook, Instagram, You Tube.)</p>	

	<p>Página Web y publicaciones en el portal de transparencia.</p> <p>Intranet Institucional.</p> <p>Grupo institucional de WhatsApp.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que el compromiso de la DIGECAC con la innovación y la cultura de mejora continua en la elaboración de planes de mejora, consultoría en la actualización Se comunica los manuales, metodología de riesgos, adquisición de sistemas acorde a las operaciones de la institución, formación para fortalecer las capacidades del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>CAF 2022-2023</p> <p>Planes de Mejoras</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Actualizaciones de manuales.</p> <p>Sistema EPR en Proceso de implementación.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se comunican las iniciativas de cambio a través de reuniones con el personal y correos electrónicos informativos, previo a su implementación.</p> <p>Registro Reuniones de personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de participantes en reuniones • Correos electrónicos enviados al personal • Comunicaciones enviadas al personal 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<p>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).</p>	<p>En la DIGECAC a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Socialización y actividades de integración en donde se involucran a la máxima autoridad. • Educación en el fortalecimiento de la capacidad en liderazgo. <p>Comité de trabajo.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En la DIGECAC se promueve una cultura de respeto, liderazgo y apertura para contrarrestar cualquier situación, y se fomenta la igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias para situaciones especiales. • Capacitaciones a todos los niveles de la organización. <p>Buzones de sugerencias y denuncias.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La DIGECAC le comunica a través de diferentes vías a todos los empleados los cambios importantes que ocurren en la institución. Así mismo se toma en cuenta sus opiniones a través de la encuesta de clima.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Circulares/ correos electrónicos. Informe de encuesta de clima laboral.</p>	
<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 empoderan y apoyan al personal para el desarrollo de sus tareas haciendo un acuerdo de responsabilidades a través del acuerdo de desempeño y se evalúan trimestralmente para valorar el avance y retroalimentar oportunamente para mejorar su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Acuerdo de Desempeño. Minutas de Evaluación de acuerdo.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En la DIGECAC se potencializa y fomenta a los empleados para la delegación de responsabilidades y tareas por partes de sus supervisores. <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: Designación de interinos. • Capacitación para el fortalecimiento de capacidades de liderazgo. 	
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).	Se promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; así como la socialización del plan de capacitación y los programas de capacitación de las entidades siguientes: INAP, CAPGEFI, entre otros. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones. • Lista de participantes Talleres. • Lista Certificados de Participación. Fotos de Capacitaciones.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconoce cada año el esfuerzo de los empleados con placa de reconocimiento de bueno y excelente en el desempeño de su labor. Evidencias: Reconocimiento de los empleados 2022 y 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de buzón de sugerencias, tiempos de respuesta mediante la línea 311 y su debido trato y a través del portal WEB. Evidencias: Buzón de sugerencias. Reporte de la línea 311</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se desarrollan y se mantiene relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas. La DIGECAC participa activamente en reuniones de la Contraloría Nacional, DIGEPRES. Además, la DIGECAC ha firmado acuerdos interinstitucionales con varias instituciones: Evidencias: Acuerdos firmados. Reuniones técnicas con instituciones.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se identifica las políticas relevantes para la organización para integrarlas a la gestión. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Implementación NOBACI Cumplimiento normativo ley de Estrategia Nacional Desarrollo.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes. Se evidencia alineación PEI POA con END y plan Plurianual.</p>	

	Se Evidencia firmas de acuerdos interinstitucional; Centro Nacional de Ciberseguridad, entre otros	
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.).	Se ha gestionado acuerdos interinstitucionales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Centro Nacional Ciberseguridad • Jardín botánico • UAPA 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se Evidencia
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.	Se promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y se desarrolla un concepto de publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de contenido en redes sociales y pagina web. • Participación en programas de televisión y radiales. Participación en actividades en el altar de la Patria.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se han identificado las condiciones que deben cumplirse para el alcance de los objetivos estratégicos a través del análisis de los factores externo e interno de la institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz POA • PEI 2022-2024 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés y que analizan sus necesidades periódicas Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2022-2024. • Informe de Encuesta de clima 2022. • Reporte de Quejas portal 311. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La DIGECAC se mantiene al corriente de las reformas y cambios del sector para redefinir/revisar y actualizar en la planificación estratégicas. Evidencias: Plan Estratégico Institucional.</p>	
<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 institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA. • Metodología y matrices de riesgos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se ha traducido a través del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo. Evidencias: Plan Estratégico institucional 2022-2024. Plan Operativos 2024 PNPSP	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La institución ha evidenciado el involucramiento de distintos los grupos de interés. Evidencias: Ver registro de participantes. Minutas de reuniones.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución integra en su planeación estratégica los aspectos sostenibilidad y gestión ambiental. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2022-2024. • POA 2024. 	
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.	Se aseguran la disponibilidad de los recursos para una implementación efectiva. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan presupuestario y de compras vinculados con los planes operativos de las áreas. • Ver Presupuesto anual 2024. • Plan de compras 2024. 	

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

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

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>Se ha implementado la estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades en el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución DIGECAC 01/2021, estructura de la DIGECAC. • Estructura organizativa. • Plan Operativo anual (POA). 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia en los planes operativos y Plan Estratégicos.</p> <p>Evidencias: PEI y POA.</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Se comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/tareas y los resultados.</p> <p>Se evidencia en la socialización del PEI Y POA, informe de evaluación del Plan operativo, Portal de transparencia de la DIGECAC.</p> <p>Evidencias: Correo socialización PEI 2022- 2024, POA 2024. Enlace a Portal Transparencia de la DIGECAC. Informes trimestrales de monitoreo del POA.</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>Se han realizado los monitoreo, medición y evaluaciones de los logros a través de evaluaciones mensual, trimestral y anual de los logros alcanzados en todos los niveles</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual, trimestral y anual de actividades. • Reuniones de equipos. • Seguimiento POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sismap. • Índice de Ejecución Presupuestaria. • OAI. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se identifica la necesidad de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de control de acceso al personal. • Implementación de Intranet para gestión de la comunicación interna. <p>Instalación de un sistema de vigilancia vía Cámara.</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>Se construye una cultura impulsada por la innovación y se crea espacio para el desarrollo entre organizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de cooperación con Ayuntamiento de Santo Domingo Este, Jardín botánico. • PEI 2022-2024 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se comunica los resultados de la institución a través de los informes de resultados de los planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe POA en la web.</p>	

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Se ha promovido los aportes de las innovadoras y creativas de parte del personal que sean relevante para los grupos de interés. Evidencias: Comité SGSST y Buzón interno.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados. Evidencias: Presupuesto Anual y POA.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analiza de forma anual las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Evidencias: • Detección de necesidades de capacitación. Planificación de Recursos Humanos.	
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.	La Institución tiene establecido políticas de recursos humanos basado en los requisitos legales aplicables, traducidos en procedimientos, instructivos y manual de cargos. Evidencias: Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos. Ley 41.08 de Función Pública.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad	Se evidencia una política de recursos humanos basada en principios y valores establecidos en la ley 41-08 de función pública. Además, se contempla en el código de ética difundido en las jornadas de inducción del personal.	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Evidencia: Manuales y Procedimientos de Recursos Humanos.</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>La DIGECAC gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización. Para ellos hemos creado el Procedimiento Reclutamiento y Selección de personal que establece los lineamientos para la incorporación de personal tomando en cuenta la idoneidad y capacidad para ocupar el puesto. Contamos con el Manual de Cargo, donde se documentan las diferentes habilidades que debe tener un servidor en el cargo que ocupa. Evidencias: Manual de Cargos</p>	
<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 apoya y se fomenta una cultura basada en el desempeño. Se aplica la Evaluación del Desempeño por Metas. Reglamento 529-09. Evidencias: Acuerdos y evaluaciones del desempeño.</p>	
<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>En la DIGECAC apoyamos una cultura de desempeño y definimos objetivos de desempeño. Hemos creado acuerdos de desempeño a 630 colaboradores para el año 2023, siendo el 40% Mujeres y 60% hombres. Evidencias: • Acuerdos de Desempeño Anual. • Evaluaciones de Desempeño.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La DIGECAC cuenta con un plan de capacitación anual para el desarrollo de las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Evaluación de desempeño. • Registros y certificaciones de capacitaciones 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La institución atrae y desarrolla los talentos humanos a través de diferentes medios. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y selección. Capacitaciones según lo requiera el cargo.	
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).		
•		
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales,	Se establecen planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos instrumentos de gestión pública.	

desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de transformación VIVE • Plan de Capacitación de personal • Gestión de la calidad y análisis de procesos Charlas, conferencias. 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se apoya a los nuevos empleados de manera general a través del procedimiento de inducción, y se le entregan las bases para el trabajo o puesto que debe desempeñar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción. • Carla de inducción. <p>Acompañamiento de coaching ejecutivo.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se promueve la movilidad interna, a través de promociones de empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Comunicación solicitando traslados internos y su aprobación.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se ha implementado métodos modernos de formación para todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Cursos, talleres, seminarios virtuales y/o semi presencial.</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento en la metodología de gestión y valoración de riesgo. NOBACI. • Matriz de Identificación y Valoración de riesgo. • Socialización manual de ética. • Comité de 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
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se ha establecido una cultura de dialogo transversal a través reuniones y actividades con colaboradores, así como la aplicación de encuesta para medir la satisfacción e identificar mejoras. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias de reuniones. • Encuesta de clima laboral • Comité de Asociación, SSTAR. 	
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)).	Se crea mecanismos para propiciar el aporte de ideas y sugerencias de los empleados. Evidencias: Buzones de sugerencias físicos y en la página web. Encuesta de clima. Reuniones internas.	
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.	Se involucra a los empleados en el desarrollo de los planes, estrategias, diseño de procesos e implementación de actividades de mejora. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Comité de NOBACI. • Asociación de servidores públicos. 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución ha procurado el consenso entre los directivos y empleados sobre los objetivos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y revisión de PEI. • Plan Operativo Anual (POA). 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se ha realizado la encuesta de clima organizacional. Evidencias: Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se ha asegurado las condiciones ambientales de trabajo y el cuidado de salud, ya que cuenta una División Medica y un comité de Seguridad laboral. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de plantilla del paciente. • Comité Mixto de seguridad y salud en el trabajo. 	
<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>Se ha garantizado condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con la implementación del teletrabajo. Evidencias: Se otorga licencia maternidad. Permiso de estudiar, licencia para cuidar familiares Teletrabajo.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos por medio de ayuda económica. Evidencias: Jornada de operativo médico. Almuerzo de los comedores económicos</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se han proporcionado métodos para recompensar a las personas de una forma monetaria y no monetaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de actividades de premiación y reconocimiento 2022 y 2023 • Bono por logro de objetivos. Desempeño) • Actividad de celebración día de las madres. / día de la secretaria. 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>La DIGECAC identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de necesidades y expectativas. • Relación de proveedores del Estado. <p>PEI 2022 – 2024</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con 	<p>La DIGECAC gestiona convenio de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, con sectores productivos e institucionales</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de acuerdo firmados. • Convenio de Colaboración. • Ayuntamiento Santo Domingo Este Ministerio Medio Ambientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>La DIGECAC contempla en cada acuerdo las responsabilidades de cada una del parte y su compromiso</p> <p>Evidencias: Convenios y Acuerdos suscritos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>La DIGECAC identifica necesidades de alianzas público-privada, para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones. Alianzas con universidades privadas con INFOTEP, Universidad Abierta para Adultos (UAPA)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Abierta para Adultos (UAPA) • Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>La DIGECAC asegura los principios y valores de la institución, definiendo su responsabilidad social en la contratación de proveedores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras a MIMYMES; Personas Físicas MIPYMES mujeres. https://www.dgcp.gob.do/siscompras/ • Portal de Transparencia • Ley No. 340-06 y sus modificaciones. • Reporte e Informe procesos de compras. <p>Contrataciones para compra.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIGECAC garantiza la transparencia aplicando política proactiva de información. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, sección transparencia. • Revistas, boletines, informativos. • Portal Web Institucional, Datos abiertos. • Manual de comunicaciones y Charla. 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se incentiva la participación de los ciudadanos clientes que expresen sus necesidades y requisitos Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web de la línea 311. • Buzón de sugerencias. • Participación en Datos Abiertos. • Portal web institucional 	
<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>La DIGECAC define un marco de trabajo para procesar los datos y sugerencias a través del procedimiento de gestión de queja para lograr la medición de la satisfacción de los usuarios. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias. <p>Informe del resultado de medición de la satisfacción del usuario.</p>	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Institución Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Servicios publicado en la página web 	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La DIGECAC establece una alineación de su gestión financiera con los objetivos de estratégicos desde la formulación de su Plan Estratégico Institucional (PEI), Planes Operativos Anuales (POAs) y Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACCs) que aseguran un uso eficaz y eficiente del presupuesto. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2022-2024 • Plan Operativo Anual (POA 2024) • Presupuesto financiero. • Plan Anual de Compra. • Programación de Presupuesto. • Ejecución Presupuestaria, 2023-2024 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La DIGECAC analiza los riesgos y las oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de riesgos:</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgo. • Ejecución presupuestaria. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La DIGECAC asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la difusión del presupuesto, a través del portal web institucional en la sección de transparencia; aquí cargamos la ejecución presupuestaria, el Plan Anual de Compras (PACC)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2023. • Informes Balances Financieros 2023. • Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La DIGECAC asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la difusión del presupuesto, a través del portal web institucional en la sección de transparencia; aquí cargamos la ejecución presupuestaria, el Plan Anual de Compras (PACC)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2023. • Informes Balances Financieros 2023. • Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La DIGECAC gestiona a través del sistema de planificación para el control presupuestario y de costos. coordinada con los Órganos Rectores del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Control presupuestario y presupuesto por proyectos. SIGEF. • Ejecución presupuestaria. • Informes de evaluación Anual metas físicos y financieros 2023. 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La DIGECAC a través de la estructura organizativa aprobada para el Departamento Administrativo Financieros, su proceso y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones y de Cargos Ficha de proceso, procedimientos. • Departamento Administrativo Financieros. • Estructura organizacional de la DIGECAC 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>La DIGECAC posee un Sistema de Gestión Documental donde almacena, mantiene y evalúa información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Compartida Gestor de Documentos, • Almacenamiento de información en el OneDrive. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La DIGECAC ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia Página Web • Página web de la DIGECAC. Síntesis periodísticas • Informes de buzones. • Informe del procedimiento de almacenamiento. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La DIGECAC establecen mecanismos para aprovechar las oportunidades de transformación digital aumentando conocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantallas de Sistemas. • Boletín Internos. 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La DIGECAC Se han establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de comunicaciones. • Políticas de seguridad. • Redes Sociales. • Acuerdos interinstitucionales. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>Evidencias: MAP y la OGTIC. Ver certificaciones.</p>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante:</p> <p>Evidencias: Página Web correo electrónico institucional.</p>	

<p>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.</p>	<p>La DIGECAC asegura el acceso y e intercambio de datos e informaciones y dato abierto, están disponibles en la página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de Certificaciones Normas OPTIC. • Portal Web DIGECAC. • Portal de Transparencia 	
<p>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.</p>	<p>La DIGECAC asegura que la información relevante y conocimientos claves sea almacenada a través de carpetas digitales, minuta de reuniones</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, benchmarking internos, Socialización de metodologías. • Manual de comunicación 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En la DIGECAC La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo anual del área de tecnologías de la información y comunicación. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que al momento de adquirir software y equipos tecnológicos se evalúan las diferentes opciones adquiriendo la más rentable para la institución.</p>	

	<p>Se evidencia herramientas tecnológicas desarrolladas de manera interna (Solicitud de servicio de mantenimiento y nivel de satisfacción por el servicio) por el departamento de tecnologías y comunicación con una relación costo efectividad bastante rentable para la institución.</p> <p>Evidencia: Acta comité de compra de equipos tecnológicos, Sistemas tecnológicos desarrollados en casa, In</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La DIGECAC identifica tecnologías adecuadas para actualizar los procesos y sistemas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • NORTIC A3. • Sistema de Seguimiento a Solicitudes de Servicio. • Portal Datos Abiertos. • Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación. 	
<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>		No se evidencia

<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>La DIGECAC aplica mejoras a los servicio interno y externo detectadas a través de la evaluación de la satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avances de mejora 2023 • Informe de Mejoras • Solicitudes de Servicios 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La DIGECAC aplica protocolo y otra medida garantizando la protección de data eficientemente obteniendo certificado en las normas de la OPTIC sobre la gestión de TIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla normas OPTIC. 	
<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</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La DIGECAC garantiza el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades institucionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de las oficinas, mobiliarios y equipos. 	

<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 DIGECAC proporciona acciones para garantizar las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento Institucional • Fotografías de las Instalaciones, extintores señalizaciones de Salida de Emergencia • Instalaciones físicas. • Plan del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. • POA 2024 • 	
<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>		No se Evidencia
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La DIGECAC pone a disposición de centros educativos sus instalaciones para el programa 60 horas y pasantía a los estudiantes que están finalizando la secundaria. Se evidencia que la DIGECAC pone el Salón Multiuso a disposición de otras instituciones. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de solicitud. • Formulario de asistencias. • Fotos de Actividades 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La DIGECAC garantiza la buena práctica en el uso eficiente de los servicios de mantenimiento y chequeo de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p>	

	<p>Se Evidencia el mantenimiento programado a la Planta de Emergencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Mantenimiento de Servicios Generales. • Fotos • POA 2024 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La Institución cuenta con una excelente accesibilidad física a su sede principal. Nuestras instalaciones cuentan accesos para todo tipo de personas (Silla de Ruedas) Tenemos disponibilidad de parqueo para clientes y empleados, los cuales están debidamente identificados, y estamos ubicados en zonas con disponibilidad de transporte público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las instalaciones y parqueos 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La DIGECAC identifica, describe y documenta los procesos claves continuamente de forma que se garantiza una estructura ágil, monitoreado por las normativas vigentes de los órganos rectores, identificando las necesidades de los grupos de interés y sus colaboradores, alineados al Mapa de Procesos y el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Manuales, Políticas, Procedimientos. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se Evidencia
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>La DIGECAC analiza y evalúa los procesos, así como, los riesgos y factores críticos de éxito en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos/clientes, allí definimos los recursos necesarios para lograr esos objetivos preestablecidos. de igual manera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Riesgos - Sistema de Planificación, • Formulación Monitoreo y Evaluación (FME) • Reportes Trimestrales POAs 2023 • Convocatoria de Registro y Seguimiento de POAs 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>La DIGECAC identifica y asigna responsabilidades a los propietarios de procesos de acuerdo a su perfil</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad y ficha de procesos. • Manual de organización y Funciones. • Manual de cargos. 	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se Evidencia
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.		No se evidencia
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.).	La Institución tiene implementado el Plan Operativo Anual (POA) en todas las áreas, lo cual permite dar seguimiento al cumplimiento de nuestro Plan Estratégico. Evidencia: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Informe Trimestral de seguimiento POA	
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).	La DIGECAC garantiza la protección de datos. En cumplimiento de las normas OPTIC. Evidencias: Certificaciones de OPTIC.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.		No se evidencia
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la	La DIGECAC han realizado acciones de utilizar métodos para eficientizar los servicios, tales como modificación al portal web.	

demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal web. 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia
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, tablonas de anuncios en Braille y audio).	La DIGECAC promueve la accesibilidad a los servicios, a través de la información adecuada y fiable. Las normativas emitidas. Las publicaciones en la página web. Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. • Página web de la DIGECAC. • Normativas en portal web OAI • Boletines/ Brochure. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La Institución coordina los procesos dentro de la organización y con otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicios. Contamos con un Mapa de Proceso y Manual de Procedimientos donde se establece la coordinación que tienen los procesos de la institución con las otras áreas a nivel interno. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados con Ayuntamiento Santo Domingo Este, Jardín Botánico. • Acuerdos firmados con Ministerio de Agricultura. • Fotos de Entrenamientos y Socialización 	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La DIGECAC maneja todos sus registros Institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Sistema de Monitoreo de Administración Pública</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web de la DIGECAC. • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • SISMAP. • 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Institución crea grupos de trabajo con las organizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INFOTEP, • Reunión con proveedor para ayudarnos a implementar las normas básicas de control interno (NOBACI). 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La DIGECAC facilita intercambio de datos a través de las informaciones disponibles en el portal de transparencia, y el acceso físico a la oficina de libre acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Norma OPTIC. • Datos Abiertos. • Portal web de Transparencia. 	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La DIGECAC desarrolla acuerdo de colaboración con diferentes instituciones del gobierno central y gobiernos locales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. 	
---	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La DIGECAC no aplica para la carta compromiso por tal motivo no es necesario hacer encuesta de satisfacción ciudadana. Además, la institución ha ganada reconocimiento por su buen desempeño. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de reconocimiento por la Comisión de ética. • Comentarios medio de comunicación televiso. 	
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		No se ha medido

capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Según el último informe de la DIGEIG, CUMPLIMOS EN UN 95.20% en transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe DIGEIG Trimestrales y anuales 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se ha medido
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha medido

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

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).		No se ha medido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se ha medido
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con página web, y presencia en las principales plataformas digitales sociales. Evidencias: https://digecac.gob.do/ , https://www.instagram.com/digecacrd/?hl=es ,	

	https://www.youtube.com/channel/UCcUUvd9vjmtYyNK-A2MklAOA?view_as=subscriber https://www.youtube.com/channel/UCcUUvd9vjmtYyNK-A2MklAOA?view_as=subscriber , https://www.facebook.com/digecacrd/	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 95.20 en la evaluación trimestral al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Informe al mes de abril 2024 de la DIGEIG.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia que se monitorea los Planes Operativos Anuales de la institución mediante los indicadores de resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 • PEI. 2022-2024 • Informe de la DIGEPRES. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Contamos con una oficina de Acceso a la información donde se gestionan todas las solicitudes de información hecha, según la última evaluación hecha por la DIGEIG obtuvimos un 95.20% en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Evaluación mes de abril 2024 del portal de transparencia por parte de la DIGEIG</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido
6) Tiempo de espera.		No se ha medido
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido
8) Costo de los servicios.		No se ha medido

Documento Externo
SGC-MAP

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se ha medido
---	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia acciones correctivas implementadas a través del sistema 311, La institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas por el responsable de OAI En el 2023 se recibieron 4 reclamaciones y se En el periodo Enero-Mayo 2024 no se registraron Sugerencias y Quejas. resolvieron todas. Evidencias: Informe de Quejas y Sugerencias.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la		No se ha medido

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se ha medido
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de un 95.2 al mes de abril 2024 Evidencias: Informe DIGEIG.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La DIGECAC planifica anualmente estableciendo la realización de sondeo a colaboradores, clientes internos, para medir la percepción en los referentes a la imagen y el rendimiento de la institución Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta anual de clima laboral resultados del 2019 con 89.25% de satisfacción general de los colaboradores. • Encuesta anual de clima laboral, resultados del 2021 con 95.80% de satisfacción general de los colaboradores. • Encuesta anual de clima laboral, resultados del 2022 con 92.25% de satisfacción global de los colaboradores. 	
<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>La DIGECAC evidencia el conocimiento de la misión y visión en los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional en la cual se refleja que en promedio el 95.00% de los colaboradores se refirió conocer la misión, Visión y valores. Para la institución es importante la opinión del personal al momento de tomarse alguna decisión relevante desde la alta dirección, por esto, para fines de estar enfocados al mismo propósito organizacional, el personal es convocado a las reuniones relacionadas a la gestión de procesos con el fin de involucrarse directamente en la mejora continua, aportando ideas para el desarrollo eficiente de los procesos.</p> <p>Evidencias: *Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2022,2021,2019, en La DIGECAC mide la percepción a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultados: en el año *2019 un porcentaje de un 93.73% en la dimensión de identidad institucional y sus valores. *2021 97.80% Liderazgo en la dimensión liderazgo y participación.</p>	

	<p>*2022 93.68% en la dimensión de identidad institucional y sus valores. 96.27% en la dimensión liderazgo y participación</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los resultados se evidencian en las encuestas de clima laboral, en el renglón de Cambio y Mejora, con una percepción positiva. Encuesta 2019 con un 91.26% Encuesta 2021 con un 96% Encuesta 2022 con un 94.16 % Evidencias: Encuestas de clima laboral 2019, 2021 y 2022</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El Código de Conducta Ética de la DIGECAC constituye el marco por excelencia que define las normas, principios y valores que deben guiar el comportamiento de Los servidores público que forman parte de la institución. Su propósito es fomentar la ética, la integridad, la transparencia y el respeto en las actividades de cada uno de los proceso y relaciones internas y externas. Se evidencia: la socialización de los valores de la institución y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas. *Encuesta de Clima Organizacional 2022 con una puntuación de 93.54% *Encuesta de clima laboral, 2021 puntuación de 97.60% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores. 2022 una puntuación de 96.27% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.</p>	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La DIGECAC tiene como objetivos elevar la calidad de los niveles de compromiso institucional del personal y por esta razón son realizados los diálogos de desarrollo que permiten socializar y al mismo tiempo retroalimentar sobre temas de interés relacionados con los planes, programas y proyectos de la institución.</p> <p>Este mecanismo permite que el personal logre aportar al desarrollo institucional, trabajando en el cumplimiento de los procesos de manera eficiente.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *El fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales a través de acuerdo firmado *Comunicación de solicitud para firma de acuerdo *Acuerdo firmado *Fotos *Plan Operativo Anual 2020,2021,2022 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La DIGECAC está comprometido con la responsabilidad social, planificando diversas actividades enfocadas en el desarrollo de este objetivo. El eje transversal de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica nos impulsa a sostener una cultura organizacional orientada a las ODS.</p> <p>A través del Departamento de recursos Humanos. Dptos. técnico se planifican actividades de responsabilidad social, de las cuales se destaca la donación de plantas y árboles ornamentales, programa 60 horas, mediante el cual los estudiantes de diferentes centros escolares realizan su pasantía de 60 horas.</p>	

	<p>Además, la institución tiene acuerdo con la fiscalía de Santo Domingo Este, mediante el cual ofrecía asistencia a los internos para apoyar a su mejor recuperación social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Solicitudes de admisión hecha por los centros de educativos *Listados de participante *Registros y Certificados de participación de los estudiantes. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La DIGECAC planifica programas tecnológicos con el objetivo de mejorar considerablemente los procesos y la calidad del servicio brindado a través de la División de Tecnología destacando los avances en el desarrollo de estos, mostrando también el objetivo, impacto y el responsable. a través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal en las dimensiones siguientes:</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> *78.06% dimensión de equipos para la realización de un trabajo eficiente. <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> *96.00% en la dimensión de la mejoras y cambios. *64.75%. en la dimensión de uso de la tecnología. <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> *94.16% en la dimensión de la mejoras y cambios. *61.72%. en la dimensión de uso de la tecnología. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Mejora y cambio en encuesta Clima Laboral 2021-2022. <p>Resultado de uso de la tecnología en encuesta Clima Laboral 2021-2022.</p>	

	*Cantidad de seguimiento iniciativas de innovación y evidencias 2022-2023.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En la DIGECAC ha habilitado la página institucional, el acceso del buzón de quejas, reclamos y sugerencias, a fin de mantener un reporte digital actualizado con miras a dar seguimiento a las acciones de tratamiento. Esta percepción se obtiene mediante la encuesta de clima laboral, cuyos resultados se definen a continuación:</p> <p>2021: *64.75%. en la dimensión de uso de la tecnología.</p> <p>2022: *61.72%. en la dimensión de uso de la tecnología. En cuanto a los resultados del indicador</p> <p>Se evidencia: Resultados de la variable uso de la tecnología en Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>2022: *61.72% en la dimensión de uso de la tecnología. * Resultados de variables mejora y cambio en encuesta Clima Laboral 2021-2022. * Resultado de uso de la tecnología en encuesta Clima Laboral 2021-2022.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2019 Normatividad y proceso 93.15% En el año 2021 Normatividad y proceso 96.75% En el año 2022 Normatividad y proceso 96.65% Evidencia: Encuesta Clima Laboral 2019, 2021, 2022</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la DIGECAC los directivo alto y medio trabajan con su equipo en la formulación, monitoreo y evaluación del POA, a fines de organizar las actividades en un plan de trabajo anual, con el objetivo de calendarizar, de acuerdo con las fechas de entrega establecidas, y posteriormente obtener resultados medibles de acuerdo con la planificación. En reuniones periódicas, los encargados revisan con su equipo de trabajo los resultados obtenidos de las actividades programadas. Con esta gestión se logran establecer objetivos en común que satisfacen el rendimiento general de la organización</p> <p>Evidencias: Resultados del POA en los años 2021-2022.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La DIGECAC se ha enfocado en la Gestión de Procesos con el fin de continuar trabajando en la descripción de estos realizando actividades de levantamiento de procesos con el objetivo de ampliar el alcance del sistema y continuar brindando un servicio de calidad. En la DIGECAC estamos comprometidos en desarrollar las competencias del personal; para esto se programan talleres para el fortalecimiento de los conocimientos en temas de gestión de procesos para los equipos de trabajo que darán continuidad al desarrollo de estas actividades a fin de aportar a la mejora continua de la organización. Guía autoevaluación organizacional con el modelo CAF Basado en la versión CAF 2020.</p>	

	<p>Se evidencia: a través de la encuesta de clima laboral la percepción del personal, obteniendo como resultados de dimensión normatividad y procesos:</p> <p>Encuesta 2019: 93.15%</p> <p>Encuesta 2021: 96.75%</p> <p>Encuesta 2022: 96.45%</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Resultados en la dimensión de procesos en la encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>*Reuniones realizadas para el levantamiento de procesos 2022-2023.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia los resultados en el marco de la encuesta de clima Laboral:</p> <p>Cantidad de Trabajo con una puntuación de:</p> <p>Encuesta 2019; 95.43</p> <p>Encuesta 2021: 95.5%</p> <p>Encuesta 2022: 96.26%</p> <p>Evidencia: Encuestas de Clima Laboral 2019, 2021 y 2022</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La gestión del conocimiento se realiza a través de diferente medio, como son la página web, correo electrónico, carpeta compartida-</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpeta compartida</p> <p>Intranet Pagina web/correo eléctrico</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La DIGECAC utiliza el correo de comunicación interna como medio para comunicar a los colaboradores todas las informaciones que son de interés general en la institución. También se evidencia como método de información los murales.</p>	

	<p>informativos colocados en diferentes áreas de la DIGECAC.</p> <p>Se evidencia en los siguientes resultados en el marco de la encuesta de Clima:</p> <p>Encuesta 2019: 92.29%</p> <p>Encuesta 2021: 97%</p> <p>Encuesta 2022: 92.82%</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de la dimensión de comunicación en Informe de Encuesta de Clima Laboral 2019, 2021-2022</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La DIGECAC reconoce anual al esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la excelencia de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia los resultados en la encuesta de clima laboral. Reconocimiento Laboral:</p> <p>Encuesta 2019: 89.25%</p> <p>Encuesta 2021: 95.80%</p> <p>Encuesta 2022: 92.25%</p> <p>Evidencias:</p> <p>Cantidad de reconocimientos entregados en 2021-2022.</p> <p>Encuestas de Clima Laboral</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La DIGECAC está enfocado en seguir brindando un servicio de calidad y esto significa trabajar en la mejora continua de los procesos, innovando en programas que garantizan cambios positivos en la calidad de los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia la percepción del personal con respecto a la encuesta de clima laboral, obteniendo los siguientes resultados en estas dimensiones, para los años: 2019,2021,2022</p>	

	<p>2019: 78.06% en la dimensión de procesos la cual está relacionada directamente en con la mejora continua.</p> <p>2021: 96.00% de la dimensión de Mejora y Cambio.</p> <p>2022: 91.51 % de la dimensión de Mejora y Cambio</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Resultados de la dimensión Mejora y Cambio en el Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la DIGECAC la política de calidad está orientada en elevar los niveles de compromiso de la institución, así como también en fomentar y mantener una cultura de calidad que permita al personal aportar positivamente a los objetivos establecidos. Estos objetivos se logran cuando existe la colaboración y el trabajo en equipo. Se evidencia el trabajo en equipo. a través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2021: *92.56% de la dimensión de calidad vida laboral *95.50 % de la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo. 97.80% de la dimensión de Liderazgo y Participación.</p> <p>2022: *95.61 % de la dimensión de Calidad de vida laboral. *96.29 % de la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo.</p>	

	<p>*93.68 % de la dimensión de Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las dimensiones Calidad de vida laboral en encuesta clima laboral 2021-2022. • Resultados de la dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo en la encuesta clima laboral 2021-2022. • Resultados de las dimensiones de Liderazgo y Participación en la encuesta clima laboral 2021-2022. 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la DIGECAC la política institucional, establece un turno de trabajo, se evidencia permisos y licencias por distintos conceptos. Se evidencia también programas de actividades deportivas para los empleados con el propósito de aportar a la integración. A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2021 *82.00 % en la dimensión de Balance trabajo familia.</p> <p>2022 86.70 % en la dimensión de Balance trabajo familia.</p> <p>Evidencias: Resultados de la dimensión balance trabajo familia en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022. *Cantidad de permisos otorgados en los años 2021-2022.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La DIGECAC ha realizado actividades tendentes a sensibilizar sobre el tema. en equidad de género y derechos humanos realizadas. en el 2021-2022</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El resultado de la percepción del personal en la encuesta clima laboral sobre la dimensión equidad de género, obtenidos:</p> <p>2021 *78.00% en la dimensión de equidad y género.</p> <p>2022 *74.64% en la dimensión de equidad y género</p> <p>Evidencias: *Resultados de la dimensión equidad y género en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022. *Actividades realizadas de Género 2022- 2023.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DIGECAC dispone de espacio y recursos necesarios done los colaboradores realizan sus actividades en el desempeño de sus funcione</p> <p>Contamos con un salón de reuniones</p> <p>Donde se desarrollan temas de interés para todas las áreas. Este criterio se puede evidenciar en los resultados con tendencia positiva de la dimensión calidad de vida laboral de las encuestas de clima laboral de los años:</p> <p>2019 *92.56% en la dimensión relacionada a las condiciones físicas adecuadas.</p> <p>2021 *98.17% de la dimensión de valoración positiva en la calidad de vida laboral.</p> <p>2022 *95.61% de la dimensión de valoración positiva en la calidad de vida laboral.</p> <p>Evidencias: *Resultados de la dimensión calidad de vida laboral en la encuesta Clima Laboral 2019-2021- 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la DIGECAC uno de los objetivos de calidad es el desarrollo de las competencias del personal a través del Dptos. de Recursos Humanos se realiza el proceso de detección de necesidades de formación anualmente con el objetivo de identificar y planificar las capacidades de los colaboradores. El plan de capacitación anual incluye, tanto las detectadas como aquellas identificadas a través de los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores.</p> <p>Evidenciada en la encuesta de clima laboral realizada anualmente a partir de año 2021 después de la pandemia</p> <p>2019: 29.75%</p> <p>2021</p> <p>*89.00% de la dimensión de servicio profesional de carrera.</p> <p>2021</p> <p>*95.00% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>2022</p> <p>*76.56% de la dimensión de servicio profesional de carrera.</p> <p>2022</p> <p>*92.25% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Resultados de las dimensiones de capacitación y personal de carrera Encuesta de Clima Laboral 2019-2021-2022</p>	

	<p>*Resultados de la dimensión de capacitación especializada y desarrollo la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>*Cantidad de capacitaciones programadas en los años 2021-2022-2023.</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La DIGECAC realizó en el año 2023 la campaña de valores, con el objetivo de motivar a los colaboradores a trabajar continuamente enfocados en una cultura institucional que garantice resultados positivos.</p> <p>En la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2019</p> <p>*89.25% en la dimensión de reconocimiento laboral.</p> <p>*93.76% en la dimensión en liderazgo y participación.</p> <p>2021</p> <p>*95.80% en la dimensión de reconocimiento laboral.</p> <p>*97.80% en la dimensión en liderazgo y participación.</p> <p>2022.</p> <p>*94.37 % en la dimensión de reconocimiento laboral.</p> <p>*93.68 % en la dimensión en liderazgo y participación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Resultados de la dimensión de reconocimiento y liderazgo en la Encuesta de Clima Laboral 2019-2022.</p> <p>*Cantidad de reconocimientos entregados en los años 2021 y 2022.</p>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La DIGECAC realiza levantamiento anualmente con el objetivo de detectar necesidades formativas identificando la capacitación que fortalecimiento en las capacidades y el desarrollo profesional de los colaboradores.</p> <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2019 *92.26% dimensión de Capacitación Especializada y desarrollo.</p> <p>2021 *95.00% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>2022 92.25% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>Evidencias: *Resultados de la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022. *Cantidad de capacitaciones planificadas en los años 2021,2022 y 2023.</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La DIGECAC a través de Registro, Control y Nómina del Dptos. de Recursos Humanos tiene establecido desde año 2021, la medición mensual para el Índice de ausentismo e índice de</p>	

	<p>rotación del personal, teniendo los siguientes resultados promedio de:</p> <p>2022: *Rotación: 10.5% *Absentismo: 3.8%</p> <p>2023: *Rotación: 1.91% Absentismo: 9.05%</p> <p>Evidencias: Indicadores de Absentismo y rotación 2022- 2023</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la DIGECAC la mejora de los procesos y sistemas de gestión, se promueve el involucramiento del personal para aplicar las mejoras, ejecutando las actividades planificadas.</p> <p>la participación de los colaboradores en actividades de mejora mediante el reporte de sus quejas y sugerencias. Estos reportes son recibidos a través del Dptos. de Planificación y Desarrollo con el objetivo de identificar los actores responsables y así tramitar las acciones correctivas de mejora.</p> <p>Encuesta de clima laboral 2019: 78.06% 2021 resultados 96.00% en mejoras y cambios. 2022 resultados 94.16 % en mejoras y cambios</p> <p>Evidencias: *Reporte de reuniones realizadas con vinculación a gestión de procesos 2022-2023.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La DIGECAC cuenta con un código de ética, el cual es socializado con todos y cada uno de sus Colaboradores(as) a través de los canales de comunicación interna, con el objetivo de que conozcan cuáles son las vías apropiadas para el</p>	

	<p>reporte de cualquier conflicto o dilema ético que necesite ser resuelto. Se evidencia la socialización continua de los valores de la institución y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas. Percepción medida a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado.</p> <p>2019. *94.62% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores</p> <p>2021. *97.60% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.</p> <p>2022. *96.27% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.</p> <p>Evidencias: *Reporte de conflictos éticos. *Resultados de la dimensión Identidad con la institución y sus valores 2019-2021-2022.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>		<p>No se ha medido</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La DIGECAC evidencia resultados de evaluación de desempeño de los colaboradores a través del rendimiento, según se detalla: 85% promedio de evaluación de desempeño del año 2022 Evidencias: Reporte de indicador: Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias en el 2022.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En la DIGECAC un el objetivo de calidad es aplicar las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión, la institución está comprometida con mantener el cumplimiento de estos indicadores en el ranking SISTICGE, a través del monitoreo realizado desde la plataforma. Evidenciándose en la encuesta de clima: Encuesta 2019: 44.26% Encuesta 2021: 64.75% Encuesta 2022: 61.72% en el nivel de uso de tecnología. Evidencia: Encuesta de Clima 2019-2021-2022 Evidencias: Reporte del ranking SISTICGE en los años, 2020,2021,2022	
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.	La DIGECAC realiza mediciones del desempeño de las actividades formativas de los procesos de gestión humana a través de indicadores Año 2022	

	*92.25% de la capacitación Especializada y Desarrollo. Evidencias: Encuesta de Clima 2022	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La DIGECAC realizan reconocimientos y entrega de placas y medalla los servidores públicos que hayan tenido buen desempeño, Evidencia. acto de reconocimiento del 2022 Fotos, Videos.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido

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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se Evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la DIGEIG. En el mes de abril 2024 la institución obtuvo una calificación de 95% Evidencias: Informe de la DIGEIG.	

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		No se ha medido

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 ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Se evidencia la siguiente métrica en las redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 79 nuevos usuarios en Facebook, 3,575 Me gusta de la página. • 265 nuevos usuarios y 8,659 me gusta en Instagram, obteniendo un aumento del 13.5%. • 14 nuevos usuarios en Twitter y 100 me gustas • . • 76 suscriptores en YouTube <p>Evidencia: Reporte de Departamento de comunicación</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.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido

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).		No se ha medido
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>Se evidencia que la institución cuenta con una unidad médica que presta servicios a los Empleados, familiares de los empleados y persona externas. Además, cuenta con programa de prevención de la salud y riesgo laboral</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Seguridad en el trabajo. • Reporte de asistencia medicas mensuales 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia la ejecución presupuestaria 2023 de un 100% Evidencias: Informe de Transparencia	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia acciones de mejora en diferentes procesos de la institución. Evidencias: Manual de Procesos de Comunicación, Acceso a la Información, Tecnología.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
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 ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la		No se ha medido

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.		No se ha medido
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se puede evidencia la ejecución del presupuesto Evidencias: Informe de ejecución Digepres 2023 = 100%	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.