



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección de Prensa del Presidente

FECHA:

25/06/2024

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 Auto evaluadores 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La misión, visión y valores están formulados. La misión parte del decreto 542-21. Dichos elementos están descritos en el Plan Estratégico Institucional y han sido aprobados por el MAP. Los grupos de interés estuvieron involucrados en la formulación del PEI 2021-2024. Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Portal Web Institucional www.prensadelpresidente.gob.go , comunicación de MAP.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores están adecuadamente alineados con la misión y visión de la siguiente manera: Excelencia operacional, dando respuesta oportuna y satisfactoria. Ética y transparencia, mediante la divulgación de las informaciones de manera ética y a disposición de la población mediante el portal de transparencia. Innovación, tomando en cuenta las necesidades de las nuevas generaciones y futuros usuarios. Objetividad, a la hora de proporcionar una información verídica y autentica.	

	<p>Evidencias: PEI -DPP (Dirección de Prensa del Presidente), portal transparencia Institucional www.prensadelpresidente.gob.do/transparencia</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>Se aseguran la concordancia de la misión, visión y valores con las estrategias nacionales. Para la elaboración del PEI 2021-2024 se tomó en cuenta como marco orientador la Ley 1-12 sobre la END 2030, Ley 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP) Los ODS, el Programa de Gestión de Gobierno del Cambio 2020-2024 y los resultados del PNPSP.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional – DPP</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 DPP garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y demás horizontes de la institución. Estos han sido socializados formalmente mediante la difusión del Manual de Funciones de la Dirección de Prensa del Presidente a los empleados. En adición se diseñó un fondo de pantalla de inicio que contiene estos principios.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones, correo institucional, Screenshot Pantalla de Inicio PC institucional</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>La DPP asegura el efectivo funcionamiento de la organización. Para la elaboración del PEI se realizó un análisis situacional exhaustivo, identificando grupos de interés y contemplando los aspectos políticos pertinentes.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional - DPP</p>	

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DPP ha realizado una actualización a su estructura organizativa, además se ha actualizado el Manual de Funciones y el Manual de Cargos. Actualmente, se está a la espera de revisión realizada por el MAP, del Diccionario de Competencias Institucional.</p> <p>La DPP se encuentra en el proceso de documentación y análisis de la información para la elaboración de los manuales de procedimientos.</p> <p>Evidencias: correo institucional, convocatorias a reuniones/mesas de trabajo y minutas de estas, Resolución actualización de estructura y Manual de Funciones de la DPP, Resolución del Manual de Cargos, Borrador de Diccionario de Competencias.</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>El Departamento de Planificación elabora informes trimestrales del POA (PLAN OPERATIVO ANUAL) de las áreas en donde se evidencian los niveles de cumplimiento, los desvíos de la meta y su respectiva observación.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Institucional 2022, Informes de Ejecución POA trimestral y Semestral Colgados en nuestro Portal Institucional</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>No se evidencia un sistema de gestión y rendimiento enfocado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</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 DPP realiza el monitoreo de las ejecutorias de las áreas trimestralmente y semestrales. Se realizan informes semanales de las ejecutorias de la institución. Se trabajan estadísticas institucionales mensuales de dichas ejecutorias.</p> <p>Evidencias: Informes de ejecución físico financiero; Informe de evaluación de Contabilidad Gubernamental; Informe de evaluación del portal transaccional; Informes Desempeño DPP semanales, Estadísticas Institucionales.</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>Cumpliendo con los lineamientos de la Res. 081-2022 del MAP, en la DPP se conformó recientemente el Comité Institucional de Calidad.</p> <p>A inicios del 2023 se ha implementado el uso de un sistema de codificación y estandarización de la información documentada.</p> <p>Evidencia: Oficio DPP-099-2022 enviada al MAP sobre la conformación de dicho Comité; Actas de asistencias a reuniones y fotos correspondientes. Instructivo para la Elaboración y Codificación de la Información Documentada</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</p>	<p>A nivel interno el Departamento de RRHH socializa las informaciones pertinentes a todos los colaboradores de manera efectiva.</p>	

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>A nivel externo, la DPP tiene un portal web para difundir el contenido de prensa, la Dirección de Relacionamiento de Prensa se encarga de difundir a nivel nacional el contenido mediante los medios tradicionales y portal web, y la OAI (Oficina de Acceso a la Información) sube las informaciones de transparencia oportunamente al portal. De igual manera, la Dirección de Gestión de Prensa difunde notas de prensa, fotos y videos de las coberturas de agenda del Presidente y sus funcionarios. Contamos además con RRSS sociales institucionales en las plataformas X, Facebook, Instagram, YouTube y Google +.</p> <p>Evidencias: (Interno: correo institucional, circulares, mural informativo,); Externo: Portal Web prensadelpresidente.gob.do, Informe de ordenes de colocación de publicidad; Difusión masiva de contenido vía WhatsApp, RRSS Institucionales.</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 DPP mantiene entre sus equipos una comunicación asertiva, a través de los diferentes Comité y Comisiones formados, con el objetivo de cumplir con los Controles Internos y Externos exigidos y la actualización del Manual de Cargos y Funciones. Además de trabajar en los Talleres Anuales del PEI y POA, involucrando a todo el personal, fomentado el trabajo en equipo y la implementación de proyectos que puedan desarrollarse dentro de la misma.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargos y Clasificados; Manuales de Funciones; Análisis FODA; PEI DPP y fotografías de los talleres.</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>En la DPP se crean las condiciones para una buena comunicación interna y externa. La Dirección de Relacionamiento de Prensa, difunde mediante los</p>	

	<p>medios de comunicaciones tradicionales y otros, las actividades realizadas por el presidente.</p> <p>Siguiendo los lineamientos del MAP, se reclutó un Analista de Comunicación y Contenido, lo que ha permitido la apertura de cuentas de RRSS en las principales plataformas. Su plan inicial contempla campaña de reconocimiento institucional.</p> <p>La DPP cuenta con una política de comunicación organizacional para asegurar la buena comunicación interna. RRSS Institucionales y el Plan inicial de manejo de RRSS de la DPP.</p> <p>Evidencias: correo Institucional, mural informativo, portal, política de comunicación organizacional.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la DPP cada trimestre se socializan los avances de nuestro POA y se les solicita a las diferentes áreas la identificación y remisión de los proyectos y acciones de innovación relacionados a sus áreas para evaluar su pertinencia e inclusión en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: Reportes trimestrales de ejecución del POA</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 estos.</p>	<p>La DPP comparte información veraz y oportuna a grupos de interés a través de los canales pertinentes. A nivel interno se notifican vía correo las informaciones de interés y se socializan mediante mesas de trabajo o reuniones aquellas que lo requieran.</p> <p>Evidencias: Portal institucional</p>	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<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 DPP se promueve el trabajo en equipo y la implementación de mesas de trabajo en conjunto. Se respetan los derechos de los servidores público y se aplica lo estipulado sobre el Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-8</p> <p>Evidencias: Convocatorias, Conformación de Comités con un fin de trabajo específico. Copia del Régimen Ético y Disciplinario de la ley 41-8</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>La DPP cuenta con un Código de Ética Institucional para delimitar el marco del comportamiento de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: Código Institucional de la DPP.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La DPP usa los canales pertinentes de manera periódica tanto para consultar como para informar sobre asuntos relevantes.</p> <p>Se han implementado encuestas de calidad para conocer la opinión de los empleados según los asuntos internos de la institución.</p> <p>Evidencias: Correo institucional, circulares, encuestas</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>Las áreas de la DPP se reúnen de manera interna e interdepartamental para trabajar en equipo y mejorar el desempeño tanto grupal como individual. Se realizan talleres para dar a conocer las mejoras implementadas y satisfacer inquietudes.</p>	

	Evidencias: Control de asistencia de las reuniones (correo institucional, Microsoft Planner)	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva), Encargados y supervisores inmediatos motivan, fomentan y potencializan a los empleados mediante delegación de responsabilidades y competencias. Evidencias: Comunicaciones internas y correos institucionales.	
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).	El Departamento de Recursos Humanos elabora anualmente el plan de capacitación para los colaboradores de la DPP, para fortalecer sus competencias. Se realizan talleres/capacitaciones (aprovechando las relaciones interinstitucionales) de manera periódica según área de interés. Además, las áreas pueden proponer capacitaciones que consideren importantes para sus integrantes. Evidencias: Plan de capacitación, Registro de participaciones	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La DPP cumple con la remuneración por desempeño atendiendo los lineamientos del MAP para los empleados. Se cuenta con un borrador para reconocer a los colaboradores de la DPP. Evidencias: acuerdo de desempeño, bono por desempeño	No se evidencian políticas internas de reconocimiento socializadas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>Como parte de las actividades frecuentes de la DPP, se hacen encuentros con grupos de interés donde abordan diversos temas de interés nacional. En varios de estos encuentros, los invitados tienen la oportunidad de expresarle al Presidente sus inquietudes/sugerencias ya que el propio Presidente es participe de estas actividades.</p> <p>En el Manual de Procedimientos Institucional se introdujo en acápite de grupos de interés para cada unidad organizativa de la DPP.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, Notas Prensa sobre la realización de estos encuentros y fotografías Manual de Procedimientos Institucional</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Dado el objeto de creación de la Institución, todas las políticas públicas son abordadas según apliquen en los contenidos de las notas de prensa difundidas.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa publicadas en los portales www.presidencia.gob.do / www.prensadelpresidente.gob.do</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Dado el objeto de creación de la Institución, todas las políticas públicas son abordadas según apliquen en los contenidos de las notas de prensa difundidas.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa publicadas en los portales www.presidencia.gob.do / www.prensadelpresidente.gob.do</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Tanto el Plan Estratégico como el Plan Operativo están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 en el objetivo I.I “Administración</p>	

	<p>pública eficiente, transparente y orientada a resultados”, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 16.6 “Crear a todos los niveles institucionales eficaces y transparentes que rinden cuentas”.</p> <p>Y además periódicamente se monitorean y evalúan los logros alcanzados.</p> <p>Ajustamos los lineamientos necesarios para cumplir con las Disposiciones de los entes reguladores, según nos aplique.</p> <p>El Departamento de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) (Tecnologías de la Información y Comunicación) realizar acercamientos frecuentes con la OGTIC, Contraloría, entre otros, para seguir los lineamientos de digitalización, burocracia 0 y simplificación de trámites.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Presupuesto Institucional Correo Institucional</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).</p>		<p>No se evidencian convenios con grupos de interés importantes.</p>
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No se evidencia participación.</p>
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Como parte del plan inicial de RRSS se preparó una encuesta dirigida a Periodistas con el objetivo de enfocar post y campañas en los principales temas interés y adaptarlos en los formatos de mayor uso.</p>	<p>No se evidencia la valoración de la DPP en los grupos de interés.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.****Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La DPP utiliza como guía las pautas establecidas en su Marco Estratégico siempre siguiendo los lineamientos definidos en el Análisis Situacional de la Institución; las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), para mejorar, dar seguimiento e implementación de las estrategias requeridas surgidas de dicho análisis</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional; Análisis FODA</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>La DPP tiene contemplada su matriz de grupo de interés en el PEI.</p> <p>El Manual de Procedimientos de la DPP contempla los grupos de interés de la DPP.</p> <p>El Plan inicial de Gestión de RRSS tiene claramente definido sus grupos de intereses.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Plan inicial de RRSS de la DPP</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La DPP cuenta con el personal Jurídico, la misma se encarga de revisar el cumplimiento de las leyes principalmente la Ley 340-06, Decreto 543-12 y</p>	

	<p>Ley 41-08. Periódicamente, se revisan las normas que emiten otras instituciones del Estado y si afectan a un área en particular se hacen los correctivos de lugar, mediante nota interna que se remiten a la dependencia correspondiente para su incorporación en los procedimientos internos. Así mismo cada encargado de área, es responsable del control, revisión y custodia de la llamada documentación externa que incide sobre la planificación y operación del sistema de gestión de calidad (se entiende como la legislación, reglamentos y normas aplicables), y anual, (y cuando surja algún cambio que lo amerite) se informará al Área de Gestión de Calidad de los cambios y modificaciones que han sido incorporados por el área en su documentación externa.</p> <p>Evidencias: Elaboración y control de documentos, Control de documentos externos, Control de distribución y/o socialización de documentos.</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>Por medio del PEI se analizó a la Dirección para enfocarse en las FODA. Además, se revisa periódicamente el mismo, para la mejora continua de la organización.</p> <p>Evidencias: PEI</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

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.	La DPP traduce la misión y visión en objetivos establecidos en el PEI a partir del cruce de información del FODA, traducidos a la ejecución por medio del POA Evidencias: PEI, POA	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La DPP tomó en cuenta sus grupos de interés desde la planificación como se evidencia en el PEI. Evidencias: PEI	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La DPP está sujeta a las políticas de sostenibilidad de MAPRE. Evidencias:	
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.	La DPP asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución efectiva del plan mediante el POA, el PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones) (Plan Anual de Compras y Contrataciones) y el Presupuesto Institucional, así como, el monitoreo de las partidas ejecutadas durante el transcurso del año. Evidencias: POA, PACC, Presupuesto	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La DPP ha implantado la estrategia y la planificación para la consecución de objetivos estratégicos. Evidencias: PEI	

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DPP elabora Planes Operativos Anuales, en cuya matriz se contemplan los diferentes productos e indicadores de las áreas, entre otros elementos.</p> <p>Evidencias: Matrices POA</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La DPP socializa de manera efectiva y pertinente los objetivos, estrategias, planes y resultados a los grupos de interés tanto internos y externos.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, correo institucional.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La DPP realiza el monitoreo y evaluación correspondiente a través del Departamento de Planificación y Desarrollo para conocer la situación de los logros institucionales y realizar los ajustes de lugar.</p> <p>Evidencias: Informe POA trimestral</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Departamento de TIC trabaja de la mano con las áreas misionales en la búsqueda continua de optimización de recursos (Equipos, Softwares).</p> <p>Evidencias: Levantamientos de necesidades, correos electrónicos</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de</p>	<p>La DPP realizó acercamientos con la DIECOM para fortalecer los procesos de colocación de publicidad en los medios, tomando como marco de referencia el sistema de publicidad de la DIECOM.</p>	<p>No se evidencia otras implementaciones de benchmarking ni benchlearning ni demás métodos de una cultura impulsada a la innovación.</p>

la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Evidencias: Correo institucional.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha evidenciado la comunicación de políticas de innovación ni resultados de la organización a todos los grupos de interés.
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.	La DPP realiza encuestas trimestrales para conocer aportes de los empleados con relación a los procesos. Evidencias: Encuestas de calidad, informes de encuestas de calidad.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La DPP asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución efectiva del plan mediante el POA, el PACC y el Presupuesto Institucional. Evidencias: POA, el PACC y el Presupuesto Institucional. Estructura Programática	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La DPP, desde el Departamento de Recursos Humanos, realiza periódicamente el análisis o detección de necesidades actuales y futuras del capital humano de las distintas áreas de la Dirección de Prensa del Presidente en cumplimiento con las disposiciones del Ministerio de Administración Pública. Evidencias:	

	<p>Correo y Comunicaciones de necesidades de capacitación. Plan Anual de Capacitaciones, Plan Operativo Anual (POA) 2022, Planificación de Recursos Humanos 2022</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la DPP las políticas y procedimientos de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución y respaldadas en la ley 41-08 de Función Pública, y reglamentos aplicables. Con los que garantiza todos los procesos con transparencia.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional PEI Ley 41-08 de Función Pública</p>	<p>No se evidencia un plan de mejora continua que cada 6 meses se revise la política para actualizar y transparentar cada vez más los enunciados.</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En la DPP enfocamos el reclutamiento basado en las competencias, sin discriminación alguna de género, raza, creencia religiosa, etc.</p> <p>Evidencias Acciones de personal de traspaso DICOM (Dirección General de Comunicación) a DPP y C.V., Política de Flexibilidad Laboral.</p>	<p>No se evidencia validación y aprobación, de nuestra máxima autoridad.</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>Recursos Humanos, desde que inicia un proceso de reclutamiento y selección de personal gestiona que el personal cumpla con el perfil del cargo solicitado.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos por áreas, Plan de Capacitación de RRHH y Política de Capacitación.</p>	<p>No se evidencia validación y aprobación, de nuestra máxima autoridad.</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>Cada año, la DPP evalúa al personal mediante el instrumento que nos proporciona el Ministerio de Administración Pública, MAP. De igual manera, se trabajan revisiones trimestrales de dichos acuerdos.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño de todo el personal. Calificaciones de Acuerdos de Desempeño (Socialización del proceso de evaluación con los</p>	

	encargados.) Minutas revisión de acuerdos de desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencian políticas de género de apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

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.	Para el desarrollo de las capacidades del personal se ha implementado varios métodos de detecciones. Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). POA, Plan Anual de Capacitaciones. Plan de Recursos Humanos.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En la DPP enfocamos el reclutamiento basado en competencias y apoyados en la ley 41-08. Con vistas a alcanzar los objetivos institucionales propuestos en el Plan Estratégico Institucional. Se evidencian políticas internas de reclutamientos y selección de personal. Evidencias: Manual de Cargos, PEI	No se evidencia validación y aprobación, de nuestra máxima autoridad.

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia la motivación e implementación de innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias. Dinamiza la participación de sus colaboradores en procesos de aprendizaje mediante convocatorias de capacitaciones, talleres y charlas sobre temas importantes para la institución donde se usan los medios tecnológicos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, participaciones y difusiones de comunicaciones actividades varias. Plan Anual de Capacitación Formulario de Evaluación de Desempeño.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Departamento de RRHH elabora sus planes de capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación a solicitud de las diferentes áreas de la Dirección.</p> <p>Evidencia: Convocatorias a Capacitaciones. Plan de Capacitaciones.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La DPP cuenta con el manual de inducción institucional, además se han preparado talleres de inducción.</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción de la DPP, Presentación del manual.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La DPP a través de las acciones y procesos de desarrollo humano y carrera promueve la movilidad interna y externa de colaboradores.</p> <p>Evidencias: Relación de cambios de designación 2023-2024 Procesos de comisiones de servicios</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p>	<p>La DPP fomenta el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación por medio de proveedores que brindan estas plataformas y métodos innovadores.</p>	

por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Evidencias: Plan de capacitación.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se evidencia la planificación de actividades formativas y desarrollo de técnicas de comunicación en áreas de gestión. Evidencias: Plan de capacitación anual	
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.	La DPP evalúa las capacitaciones y adiestramientos recibidos por sus colaboradores a través del Formulario de Evaluación de Capacitaciones. Evidencias: Formulario de Evaluación de Capacitaciones Institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	
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.	En la DPP se promueve, teniendo como propulsor principal a la máxima autoridad, el trabajo en equipo y la implementación de mesas de trabajo en conjunto y lluvias de ideas. Evidencias: Convocatorias, Minutas, Conformación de Comités y comisiones con sus respectivas fotografías, buzón de sugerencias.	
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,	En la DPP se realizan mesas de trabajo según grupos de interés de manera periódica. Se consideran todas las opiniones. Evidencias: Convocatorias, minutas, correos electrónicos institucionales y fotografías, buzón de sugerencia.	

<p>grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>		
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia participación de los empleados en diferente trabajo realizado ya que se conforman comisiones.</p> <p>Evidencias: Reunión de minuta,</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Cumpliendo con los lineamientos de MAP, se realizan acuerdos de desempeño socializados y firmados por ambas partes, de manera que se fijan metas a cumplir y posteriormente, se evalúan los resultados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos Institucionales Firmados y Sellados, reposados en RRHH.</p>	
<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>La DPP realiza anualmente la encuesta del clima laboral de la mano del MAP a través del sistema SECAP, se elaboró y remitió el informe y el plan de acción a partir de la encuesta.</p> <p>Evidencias: encuesta de clima laboral, informe de clima laboral, correo institucional</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>El Departamento de RRHH en conjunto con el departamento de salud MAPRE realiza jornadas de salud.</p> <p>Las oficinas del Palacio Nacional de la DPP se encuentran adheridas al Política de Seguridad y Salud del MAPRE, se encuentran señalizadas las otras oficinas (bloque D y 8B), se han adquiridos</p>	<p>No se evidencia políticas de seguridad ocupacional en local 8 B</p>

	<p>algunos equipos y se programaron los pendientes, chalecos, extintores en el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024.</p> <p>Evidencias: convocatorias de pruebas PCR-COVID 19. Política de Seguridad y Salud del MAPRE.</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>En la DPP se adaptan los horarios laborales para que nuestros colaboradores puedan usar las licencias establecidas en el Art. 56 de Ley 41-08.</p> <p>Evidencias: Registros de Licencias y Permisos Otorgadas.</p>	No se evidencia la existencia de políticas de los principios de equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados.
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencian políticas para la inclusión social y laboral.
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>Se evidencia la planificación y desarrollo de métodos adaptados para recompensar al personal de forma monetaria o no, a través de los beneficios institucionales.</p> <p>Evidencias: Incentivo por rendimiento individual Incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores. Subsidio al 100% del almuerzo Subsidio al 100% de Seguro médico complementario</p>	
1) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>En la DPP se trabaja con documentos digitales y compartidos para la simplificación de los procesos. Por medio de la plataforma de Office 365 se comparten documentos digitalizados y crean grupos de trabajos que permiten colaborar en ellos.</p>	No se evidencia el sistema de gestión de procesos digital.

	<p>Estamos en proceso de implementación de firma digital, adquirimos 5 escáner con capacidad de edición OCR, estamos en medio de la implementación de firma digital, este proyecto está en un 80%</p> <p>Evidencias: Carpetas compartidas de las áreas, Dropbox, SharePoint. OneDrive, firma digital Ogtic</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Como parte de las actividades frecuentes de la DPP, se reúnen con diferentes grupos de interés donde se abordan temas de interés nacional.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, Notas Prensa sobre la realización de estos encuentros y fotografías</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y</p>		<p>No se evidencian acuerdos de colaboración</p>

conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencian acuerdos de colaboración
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	En el cruce de matrices de FODA que se trabajó en la elaboración del PEI se identificó dentro las potencialidades, las oportunidades de formación continua que ofrecen algunas instituciones del Estado. A partir de esto se han realizado acuerdos de formación para fortalecer las capacidades del personal según área de interés. Evidencias: Plan de Capacitación de RRHH, Registro de Participación.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Todos los proveedores participantes/adjudicados en los procesos institucionales deben cumplir con los requisitos de Ley establecidos por los órganos reguladores. Evidencias: Documentos pertinentes de cada proveedor cargados al portal transaccional y la pagina de transparencia institucional. Ley de Compras y Contrataciones. Sistema de Colocación Publicitaria.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>En virtud del cumplimiento a los lineamientos de la DIGEIG, desde el mes de julio la DPP está cumpliendo con los datos abiertos institucionales, que incluye las estadísticas SAID, las estadísticas del sistema 311 y las coberturas de la Agenda del Presidente, de forma trimestral, aunque se ha publicado en datos abiertos todas las ejecutorias del año.</p> <p>Evidencias: Portal de datos abiertos institucional https://www.datos.gob.do/user/prensadelpresidente</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (codiseño, codecisión, 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>La DPP cuenta con los canales de acceso a la información para recoger la opinión de los ciudadanos.</p> <p>Como parte del plan inicial de RRSS se preparó una encuesta dirigida a Periodistas con el objetivo de enfocar post y campañas en los principales temas interés y adaptarlos en los formatos de mayor uso.</p> <p>Evidencias: Portal SAIP, Portal de la Dirección de Prensa del Presidente, Resultados Encuesta.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DPP cuenta con los canales de acceso a la información para recoger la opinión de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Portal SAIP, Portal de la Dirección de Prensa del Presidente.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de</p>	<p>La DPP no aplica para la carta compromiso ya que no brinda servicios de manera directa ni tampoco posee un catálogo de servicios.</p>	

calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Evidencias: Comunicación del MAP.	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>El presupuesto de la Dirección de Prensa del Presidente está alineado con los objetivos institucionales y contiene por programas, los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas. El Departamento Administrativo y Financiero, realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.</p> <p>Evidencias: Presupuesto 2023, Portal de Transparencia, Ejecución Presupuestaria Mensual 2023, POA DPP 2023</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La Dirección de Prensa del Presidente realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. El presupuesto institucional se elabora en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras que aseguren la correcta y eficiente ejecución del gasto.</p>	

	<p>Evidencias: Portal de Transparencia institucional. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria DPP recibido DIGEPRES. Presupuesto DPP por resultados 2023. Estructura Programática del Presupuesto.</p>	
<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>Como institución pública, la DPP se preocupa porque siempre prime la transparencia en todos los ámbitos de su gestión, incluyendo la transparencia financiera y presupuestaria institucional. Esto queda evidenciado a través del manejo de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, los cuales reposan en los archivos del Departamento de Contabilidad de la entidad. De igual forma, en la Página Web institucional están publicados los procesos de compras y contrataciones y la ejecución mensual del presupuesto. Otro punto que destacar es que se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Utilización de aplicativo para reporte de seguimiento a las compras, el cual permite a los colaboradores conocer el estado de los procesos de compras, optimizando el tiempo y la gestión de este proceso.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, Presupuesto de la DPP 2023, captura de pantalla del portal de transparencia, sección Finanzas.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La DPP utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así como también se realizan informes de la ejecución presupuestaria.</p>	

	<p>Evidencias: Captura de pantalla del SIGEF. Informe de ejecución presupuestaria 2023.</p>	
<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 DPP emplea el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria en coherencia con los lineamientos establecidos por la DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución, se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados. El presupuesto institucional incluye por programas y conforme las necesidades de la institución, la planificación de las proyecciones de gastos del año.</p> <p>Evidencias: POA DPP 2023, Ejecución Presupuestaria, Presupuesto DPP</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La DPP evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través del Departamento Administrativo y Financiero mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores. Se cuenta con un Reglamento Orgánico Funcional donde se visualizan las responsabilidades delegadas y también con una Estructura y Manual Organizacional, ambos aprobados por el MAP.</p> <p>Evidencias: Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional de la DPP. PDO-DFI-02 Políticas y Procedimientos de Gestión Financiera.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La DPP DTIC ha implementado el servicio SharePoint office 365 el cual permite compartir, colaborar, evaluar y almacenar contenido en línea con respaldo en tiempo real.</p> <p>Evidencias: Admin-sharepoint DPP (office 365) Institucional enlace: https://deprensadelpresidente.sharepoint.com/</p>	<p>No se evidencia la incentivación de las áreas a utilizar el servicio, capacitar los usuarios de la institución sobre las ventajas de la plataforma SharePoint office 365</p>
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La DPP garantiza que todas las informaciones expuestas de manera externas están disponibles en nuestro portal instruccional (Portal transparencia) y en los grupos de distribución (WhatsApp)</p> <p>Además, la DPP cuenta con redes sociales institucionales en las principales plataformas: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y Google +.</p> <p>Evidencias: www.prensadelpresidente.gob.do/transparencia, Grupos difusión WhatsApp, Cuentas Institucionales en las distintas redes YouTube/Twitter @DPPRDO, Facebook y Instagram @prensadelpresidenteRD y Google + Dirección de Prensa del Presidente (DPP).</p>	<p>No se evidencia Intranet para complementar la difusión interna de la información.</p>

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La DPP ha realizado varios talleres orientados a potenciar las habilidades digitales y fortalecer el conocimiento de las herramientas digitales.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia de los talleres y las presentaciones PPT</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se evidencia la implementación de un sistema de captura de información externa.</p>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En la DPP todas las capacitaciones realizadas son evaluadas mediante el Formulario de Evaluación de Capacitaciones Institucional.</p> <p>Evidencias: registro de participantes y sus respectivas evaluaciones.</p>	
<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>	<p>La DPP usa como canales internos de difusión, los correos institucionales y como red interna usan las carpetas en la plataforma SharePoint, que permite crear carpetas por departamentos y usar documento.</p> <p>Evidencias: capturas de correos institucionales.</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 DPP asegura acceder e intercambiar información sobre la transparencia de la institución, ingresada y constantemente actualizada en el portal institucional, las RRSS institucionales y la difusión vía grupos de WhatsApp.</p> <p>Evidencia: https://prensadelpresidente.gob.do/transparencia/ Grupos difusión WhatsApp, Cuentas Institucionales en las distintas redes YouTube/Twitter @DPPRDO, Facebook y Instagram @prensadelpresidenteRD y Google + Dirección de Prensa del Presidente (DPP).</p>	

<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 DPP ha elaborado una política de seguridad de la información para blindar la fuga de información de la información tanto de los empleados que laboran como de los que dejan de laborar en la institución.</p> <p>Evidencias: Política de Seguridad de la Información PO-TIC-001</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DPP realiza periódicamente levantamientos para dar respuesta a las necesidades tecnológicas de la institución.</p> <p>El Departamento de Tecnologías de la Información dispone de su manual de políticas y procedimientos a fin de cumplir con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias: PEI; POA 2024, Manual de Políticas y Procedimientos TIC.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Todos los recursos tecnológicos adquiridos pasan por una evaluación previa a su adquisición para determinar el impacto directo sobre el colaborador que usará, igual que midiendo las necesidades reales y adecuar el recurso a las exigencias de rendimiento para realizarlo.</p> <p>Evidencias: Actas de peritaje de procesos de compras de equipos tecnológicos.</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>El Departamento de TIC hace levantamientos relevantes para la organización para detectar las necesidades de los departamentos según las mejoras respaldadas por desarrollos de sistema.</p> <p>Evidencias: Informe de TIC.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La DPP implementa la tecnología en la nube para almacenar, trabajar y desarrollar procesos entre departamentos de la institución. Se utiliza la herramienta para subir los documentos de colocación de publicidad utilizado por las áreas contabilidad, publicidad, compra y contratación, administrativo y financiero.</p> <p>Evidencias: prensadelpresidente/OneDrive / https://deprendelpresidente.sharepoint.com/</p>	
<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 DPP para la mejora de los servicios internos, implementa el uso de la herramienta Mesa de Ayuda.</p> <p>Evidencias; correos mesadeayuda@prensadelpresidente.gob.do</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La DPP contempló en su programación, la compra de servidores, los cuales ayudarán a la implementación de las políticas de seguridad a través del dominio DPP. Local</p>	

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En el apartado residual, las impresoras utilizan cartucho con la capacidad de rellenado para postergar su vida útil. Se utiliza un filtro de seguridad para las impresiones de los empleados con el objetivo de eficientizar y controlar las impresiones contribuyendo al ahorro de tinta y papel.</p> <p>Evidencias: Los cartuchos de impresora son enviados a la compañía contratada para su readecuación y devuelto a nosotros para su reutilización. Impresoras</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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 División de Servicios Generales cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos para almacén, transportación, entre otros.</p> <p>La División de Servicios Generales y el Departamento de TIC han establecido un proyecto para crear un sistema ERP (administración de recursos) que permita controlar inventarios y bitácora de mantenimientos de los vehículos, y del consumo de combustible.</p> <p>Evidencias: Copia de juego de Planos, Plantilla Formulario SG, Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios Generales. Política de eficiencia energética.</p>	<p>No se evidencia que se retomara el tema proyecto para crear un sistema ERP (administración de recursos) que permita controlar inventarios y bitácora de mantenimientos de los vehículos, y del consumo de combustible.</p> <p>NOTA: la DPP se encuentra en proceso de adquisición del sistema gubernamental SIGEI-ERP el cual es ofrecido por el MAP, en noviembre del año 2023 realizamos la solicitud formal, y se espera que en el tercer trimestre 2024 empezar con la implementación.</p>

<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>Las oficinas de la DPP están ubicadas en el Palacio Presidencial, en las Oficinas Gubernamentales área la cual está siendo readecuada para comodidad del personal, y el local que alberga a las oficinas administrativas en la calle Moisés García, frente al Palacio; cuentan con instalaciones diseñadas para facilitar acceso a personas con discapacidad física/motora.</p> <p>La DPP cuenta con un comité de apoyo o brigada mixta de emergencia. Dicho comité se realiza en conjunto con el comité de emergencia del Ministerio Administrativo de la Presidencia y el comité de las Oficinas Gubernamentales.</p> <p>La DPP cuenta con un plan de emergencia para institucional para seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Evidencias: Fotos de las Instalaciones/Señalizaciones/ Plan de Emergencia institucional.</p>	<p>No se evidencia refrenda por (MAE) plan de emergencia y contingencia institucional para local 8B y bloque D.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia un sistema de gestión de instalaciones</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Sólo las instalaciones ubicadas en Palacio Nacional se abren en determinadas fechas para que la comunidad pueda visitar/conocer. Esta apertura incluye una agenda de actividades para el disfrute de los visitantes.</p> <p>Evidencias: Fotos, Notas de Prensa</p>	<p>No se evidencia el uso de las instalaciones ubicadas fuera de Palacio Nacional para actividades de la comunidad</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La División de SG ha elaborado y socializado una de política de eficiencia energética para</p>	<p>No se evidencian capacitaciones al personal de área DSG.</p>

	<p>implementarse en las diferentes instalaciones de la institución de la DPP.</p> <p>También cuenta con un manual de procedimientos documentado, orientados a garantizar el buen uso y conservación de los vehículos.</p> <p>Evidencias: Comunicación interna con política de uso racional de energía eléctrica, correo institucional, manual de procedimientos de servicios generales, formularios de inspección de vehículos, políticas de transportación.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La DPP cuenta con un espacio rentado destinado a parqueos institucionales, próximo a las instalaciones de las Oficinas Gubernamentales y dispone de parqueos en el local 8B donde se encuentran las oficinas administrativas. Las oficinas están ubicadas en la convergencia de vías principales con rutas de transporte publicas establecidas (Avenidas México, Dr. Delgado y 30 de Marzo) y a toda hora.</p> <p>La DPP con mira a mejorar las condiciones de sus empleados ha readecuado las oficinas que aloja el personal operativo en el edificio de oficinas gubernamentales. La cual garantiza espacios adecuado para su personal.</p> <p>Evidencias: Espacio físico readecuado, Documentación proceso de readecuación, Documentación proceso de alquiler parqueos; Fotos y POA 2023. 2024.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
2) 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 DPP cuenta con el Mapa de Procesos Institucional y el borrador del Manual de Procesos Institucional, ambos validados por el MAP.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos institucional, Borrador del Manual de Procesos Institucional, correo institucional.</p>	<p>No se evidencia seguimiento al mapa de procesos institucional, así como al borrador del manual de procesos institucional junto a los interesados para aplicar ciertas mejoras continuas y hacer de los procesos actividades con un flujo claro y conciso.</p>
3) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>En la DPP se trabaja con documentos digitales y compartidos para la simplificación de los procesos. Por medio de la plataforma de Office 365 se comparten documentos digitalizados y crean grupos de trabajos que permiten colaborar en ellos.</p> <p>Estamos en proceso de implementación de firma digital, adquirimos 5 escáner con capacidad de edición OCR, estamos en medio de la implementación de firma digital, este proyecto está en un 80%</p> <p>Evidencias: Carpetas compartidas de las áreas, Dropbox, SharePoint. OneDrive, firma digital Ogtic</p>	<p>No se evidencia la firma digital. El proceso de la firma digital ya está completado a nivel interno. Estamos a la espera de la aprobación de la contraloría para culminar y comenzar con la firma digital.</p> <p>Ya se está trabajando con los documentos digitales y compartidos. Se debe seguir socializando este tema para que tenga más aceptación entre los colaboradores.</p>
4) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la	<p>Actualmente se está trabajando con la matriz de riesgo de todos los procesos, esta va a permitir a</p>	<p>No se evidencia seguimiento continuo para así velar que cada riesgo que presenten los procesos pueda ser mitigados.</p>

<p>organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>la DPP valorar y controlar las situaciones de riesgo y los factores críticos que puedan presentarse.</p> <p>Evidencias: Matriz de riesgo en proceso.</p>	
<p>5) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La DPP cuenta con el borrador del Manual de Procedimientos institucional validado por el SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública). Falta enviar dicho borrador a NOBACI</p> <p>Evidencias: Borrador del manual de procedimientos institucional, correo institucional.</p>	<p>No se evidencian propietarios de los procesos. Actualmente se trabaja con NOBACI, para validar el trabajo de procesos realizados incluyendo la identificación del responsable de cada proceso.</p>
<p>6) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La DPP se encuentra en el proceso de levantamiento de información de los procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias: Borrador del Manual de Procedimientos Institucional, correo institucional. Ficha de áreas.</p>	<p>No se evidencia seguimiento a los procesos levantados, siempre hay actividades por mejorar.</p>
<p>7) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DPP ha realizado acercamientos con la DIECOM para mejorar los procesos de colocación de publicidad.</p> <p>Evidencias: correo institucional</p>	<p>No se evidencia acercamientos con instituciones, DICOM no es suficiente para lucrar a la DPP de buenas prácticas. Armar un plan y hacer contacto con distintas instituciones para impulsar la innovación y la optimización de los procesos.</p>
<p>8) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>No aplicamos para servicios.</p>	<p>No se evidencian indicadores como: Tiempo de ciclo: Mide el tiempo total requerido para completar un proceso desde el inicio hasta el final. Un tiempo de ciclo más corto indica una mayor eficiencia en la ejecución del proceso.</p> <p>Nivel de innovación: Evaluación del grado de innovación y mejora continua que se han implementado en el proceso.</p>

		<p>Nivel de cumplimiento normativo: Evaluación del cumplimiento de las regulaciones, normativas y estándares aplicables durante la ejecución del proceso.</p> <p>Nivel de servicio: Evaluación del nivel de servicio proporcionado por el proceso, incluyendo tiempos de respuesta, disponibilidad y capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.</p> <p>Auditorias: Se darán visitas a los departamentos para verificar que el desarrollo de los procesos esté siendo aplicado como el manual de procesos y cumpla las políticas establecidas, además de velar por la mejora continua.</p>
<p>9) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se ha implementado OneDrive Institucional con capacidad de ITB por usuario en todos los computadores y la configuración de Back Up automático para la prevención de siniestros. Se han elaborado las políticas de TIC para seguridad de la información y protección de datos</p> <p>Evidencias: OneDrive, política de seguridad de la información.</p>	

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:		

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La DPP no cuenta con productos directos para la población ni carta compromiso, sin embargo, mantiene interacción con los grupos de interés para solicitudes e inquietudes vía WhatsApp.</p> <p>Evidencias: Grupos de WhatsApp.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La DPP cuenta con una plataforma web propia de colocación publicitaria para facilitar la interacción con los proveedores.</p> <p>Evidencias: colocacion.prensadelpresidente.gob.do</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>En la DPP, las órdenes de colocación no evidencian ningún tipo de discriminación de género, religión, nacionalidad, etc.</p> <p>De igual manera cumplimos con los lineamientos establecidos en la Ley de Compras y Contracciones</p> <p>Evidencias: Ordenes de Colocación, PAAC, Portal de transparencia Institucional, Indicador SISCOMPRA, MiPymes Mujer.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Todo el contenido producido/elaborado por la DPP en las diferentes coberturas relacionadas a la agenda del Presidente de la República, es colgado a las páginas web www.presidencia.gob.do / www.prensadelpresidente.gob.do. Además, se difunde vía WhatsApp a grupos de interés administrados por la Dirección de Prensa y se comparte contenido por las cuentas de RRSS institucionales abiertas en las principales plataformas.</p> <p>La DPP cuenta con una plataforma de colocación publicitaria que permite a los proveedores aceptar y descargar sus órdenes de colocaciones siempre que la requieran.</p>	

	<p>Todas las facturas son recibidas en PDF vía correo electrónico. En el portal de transparencia de la DPP todos los documentos son subidos en formato reutilizable.</p> <p>Evidencias: páginas web www.presidencia.gob.do / www.prensadelpresidente.gob.do, RRSS Institucionales, archivos difundidos vía WhatsApp, Portal de Transparencia Institucional, Correos electrónicos, portal de colocaciones.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Desde la DPP se mantiene comunicación constante con las áreas de prensa de todas instituciones públicas. Se trabaja en conjunto lo referente a convocatoria y/o cobertura de las actividades encabezadas por el presidente de la República.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos, registros de reuniones.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La DPP cuenta con diferentes grupos de difusión de periodistas donde se facilita el intercambio de datos constantes.</p> <p>Evidencias: Capturas de grupos de WhatsApp, Correos de difusión masiva.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La DPP realiza encuentros frecuentes con directores de medios / periodistas que cubren fuente oficial, en los que tienen la oportunidad de expresar necesidades y posibles respuestas.</p> <p>Evidencias: Lista de Participantes, Notas de Prensa sobre encuentros realizados, fotografías de archivo.</p>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>A nivel externo, la DPP comparte todo el material producido con las demás áreas de prensa de las instituciones que lo requieran.</p> <p>En el plano interno, el departamento de TIC implementa el uso de la nube para compartir documentos en línea y las áreas puedan trabajar en sinergia.</p> <p>Evidencias: Solicitudes vía oficios, email. SharePoint.</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 DPP sirve de soporte a los Departamentos de Comunicaciones de otras entidades, compartiendo el contenido levantado durante las coberturas con la finalidad de que puedan darles uso según su enfoque.</p> <p>Evidencias: Solicitudes vía Emails, Cartas Recibidas</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La DPP trabaja en coordinación con la DIECOM para facilitar la ejecución de sus funciones de manera que se evite duplicidad.</p> <p>Evidencias: Grupos de WhatsApp, correos electrónicos, minutas/registros de reuniones</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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).	Ver con Bianca mañana	No se evidencian datos sobre la imagen global de la organización y su reputación pública.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia retroalimentación del ciudadano/cliente/usuario en cuanto al enfoque del personal.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La DPP es evaluada periódicamente por la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental) sobre el cumplimiento de la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación I30-05 obteniendo calificaciones con un promedio de 95% desde su creación.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de la Dirección de ética e integridad gubernamental y el portal de transparencia.</p>	No se evidencia participación de los clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La DPP es evaluada periódicamente por la DIGEIG sobre el cumplimiento de la Ley 200-04 y su reglamento de aplicación I30-05 obteniendo calificaciones con un promedio de 95% desde su creación.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de la Dirección de ética e integridad gubernamental y el portal de transparencia.</p>	

<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El contenido trabajado y difundido por la DPP es compartido por los diferentes medios de comunicación, ya que, por la naturaleza de la institución, es la fuente oficial de las noticias generadas por el Presidente de la República.</p> <p>Evidencias: Síntesis de publicaciones diarios en los medios de comunicación tradicional externos</p>	<p>No se evidencia encuesta de percepción del público.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Ver con Bianca	No se evidencia una encuesta de percepción
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 evidencia una encuesta de percepción
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se evidencia una encuesta de percepción
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia una encuesta de percepción
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia una encuesta de percepción
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia una encuesta de percepción

6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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 evidencian auditorias de calidad.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La DPP cumple con los tiempos establecidos de respuestas a través del SAIP y del sistema 311.</p> <p>Evidencias: Portal SAIP y sistema 311, Control interno</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian auditorias de calidad
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	

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.	<p>La DPP cuenta con varios canales de información: Página Web Institucional / Portal de transparencia. Además, la DPP cuenta con redes sociales institucionales en las principales plataformas: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y Google +.</p> <p>Evidencias: www.prensadelpresidente.gob.do/transparencia Cuentas Institucionales en las distintas redes YouTube/Twitter @DPPRDO, Facebook y Instagram @prensadelpresidenteRD y Google + Dirección de Prensa del Presidente (DPP).</p>	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La DPP tiene un promedio de 95% en todas las evaluaciones realizadas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia y evaluaciones de la DIGEIG</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La DPP realiza y publica estadísticas trimestrales sobre el desempeño institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calificación de 91% en metafísica Financiera relacionada a objetivos institucionales. -Calificación de 97% en los indicadores de uso del Portal de Compras y Contrataciones. <p>Evidencias: Portal de Transparencia Institucional / Estadísticas Institucionales. Y Evaluaciones DIGEIG. Calificación de DIGEPRES. Calificación de DGCP (Dirección General de Contrataciones Públicas).</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La DPP obtuvo la calificación del 100% correspondiente a publicaciones de datos abiertos en la evaluación del año en curso.</p> <p>Evidencias: portal de datos abiertos institucional https://www.datos.gob.do/user/prensadelpresidente y evaluaciones de la DIGEIG</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Nuestro horario de oficina es de 8AM a 5PM</p> <p>Evidencia: Circular horario laboral</p>	
6) Tiempo de espera.	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
8) Costo de los servicios.	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La DPP cuenta con Varios canales de información: Página Web Institucional / Portal de transparencia. Además, la DPP cuenta con redes sociales institucionales en las principales plataformas: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y Google +.</p> <p>Evidencias: www.prensadelpresidente.gob.do/transparencia , Cuentas Institucionales en las distintas redes YouTube/Twitter @DPPRDO, Facebook y Instagram @prensadelpresidenteRD y Google + Dirección de Prensa del Presidente (DPP).</p>	<p>No se evidencia implicación de grupos de interés</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>No se evidencian quejas recibidas en el buzón de sugerencias y quejas institucional ubicado en las oficinas administrativa.</p> <p>Tampoco se evidencian quejas y sugerencias recibidas por los otros canales de información.</p> <p>Evidencias: Buzón de Sugerencias. www.prensadelpresidente.gob.do/transparencia , Cuentas Institucionales en las distintas redes YouTube/Twitter @DPPRDO, Facebook y Instagram @prensadelpresidenteRD y Google + Dirección de Prensa del Presidente (DPP).</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El 100% del contenido que genera la DPP se comparte utilizando métodos nuevos e innovadores.</p>	

	Evidencias: Portal Institucional, Grupos de Difusión, WeTransfer, Capturas de WhatsApp	
4) Indicadores de cumplimiento con 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).	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia consensos con los grupos de interés

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.	Debido a la naturaleza de la DPP, este criterio no aplica.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La DPP cumple con la Ley de Transparencia y estándares tecnológicos dados por la OGTIC. Para medición de este y los demás indicadores se elabora un reporte de indicadores gubernamentales. Evidencia: Evaluaciones de la DIGEIG, colgadas en nuestro portal de transparencia	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Se evidencia encuesta realizada a periodistas sobre familiaridad con la Institución. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción. Resultados encuesta área RRSS.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer las opiniones de los colaboradores para mejorar los procesos institucionales. Está en funcionamiento un buzón de sugerencias específicamente para los procesos donde los colaboradores pueden recomendar mejorar de manera anónima. Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Formas, cuenta de Google de Calidad en la Gestión.	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia el Código de Ética institucional para la regulación del comportamiento de los colaboradores dentro de la institución.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer la percepción de los colaboradores en temas de procesos y desarrollo organizacional.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Forms</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La DPP se encuentra alineada a las políticas de sostenibilidad del MAPRE.</p> <p>La DPP realiza las siguientes acciones como RSC:</p> <p>Reciclaje de cartuchos de tinta Reducción de impresiones, No se usan estufas de gas Uso de plásticos biodegradables.</p> <p>Evidencias: Políticas del MAPRE, fotos, órdenes de compra, impresora. Impresión ECO</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia encuesta de clima organizacional aplicado a todos los colaboradores</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de clima y Plan de Acción de Clima.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia encuesta de clima organizacional aplicado a todos los colaboradores</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de clima y Plan de Acción de Clima.</p>	

9) La agilidad de la organización.	Se evidencia encuesta de clima organizacional aplicado a todos los colaboradores Evidencia: Informe de encuesta de clima y Plan de Acción de Clima.	
------------------------------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	La DPP ha realizado la encuesta de clima laboral, la cual mide la percepción del personal con relación a los encargados. Evidencias: Informe de la encuesta de clima laboral	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia encuesta de clima laboral realizada a todo el personal y se evidencia el proceso de evaluación del Desempeño anualmente a todo el personal. Evidencia: Informe clima laboral y reporte de evaluación del desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	

5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer la opinión con relación a la comunicación interdepartamental e interna.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Formas</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación	<p>Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción</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:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer las opiniones de los colaboradores con relación a la cultura organizacional y se evidencia encuesta clima laboral realizada a los colaboradores de la DPP.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Formas, encuesta clima organizacional y plan de acción clima laboral.</p>	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia clima laboral realizada por todos los colaboradores Evidencia: Informe clima laboral, Plan de acción de Clima laboral y Programa de Flexibilidad.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia clima laboral realizada por todos los colaboradores Evidencia: Informe clima laboral, Plan de acción de Clima laboral y Programa de Flexibilidad.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la Dirección de Prensa del Presidente. Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral del SECAP, Plan de Acción de Clima Laboral.	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia encuesta de clima laboral aplicada a todos los colaboradores de la DPP. Evidencia: Informe de encuesta clima laboral y Plan de Acción	
---	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En la DPP no se han reportado dilemas éticos reportados. Evidencia: Portal de Compras y Contrataciones; Expedientes de Personal, MAP	
2) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencian acciones que midan el rendimiento de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. Se observa la necesidad de implementación de dichas mediciones y acciones de motivación y retención.
3) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La DPP en conjunto con MAPRE y DICOM, participo en jornadas de Reforestación Nacional. Evidencia: Convocatoria vía correo.	No se evidencia acciones de voluntariados en las actividades relacionadas con la responsabilidad social institucional.
4) Nivel de participación en actividades de mejora.	El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer las opiniones de los colaboradores con relación a la mejora en los procesos institucionales siendo compartida a todos los colaboradores de la DPP. Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Formas	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los	Dada la naturaleza de esta institución, este criterio no aplica.	

ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		
---	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se evidencian acciones que midan el rendimiento de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. Se observa la necesidad de implementación de dichas mediciones y acciones de motivación y retención.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se evidencian las mediciones rendimiento del nivel de participación en actividades de mejora en la institución.
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.	En la DPP no se han reportado dilemas éticos reportados. Evidencia: Portal de Compras y Contrataciones; Expedientes de Personal, MAP	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En la Presentación de Logros Institucionales realizada para todo el personal, nuestra MAE hace reconocimiento a la excelente labor que desempeñas sus equipos de trabajo, por su esfuerzo, dedicación y entrega. Les motiva a continuar trabajando en equipo para con esto, seguir contribuyendo alcanzar los objetivos institucionales.	No se evidencia acciones de voluntariados en las actividades relacionadas con la responsabilidad social institucional.

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 evidencian encuestas ni sondeos a los grupos de interés
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 evidencian encuestas ni sondeos a los grupos de interés
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 evidencian acciones dirigidas a personas con discapacidad.
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 evidencian evaluaciones de impacto a la comunidad ni el país.
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 evidencian evaluaciones de impacto en materia de democracia, transparencia, etc.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencian evaluaciones de impacto en materia de sostenibilidad ambiental.
7) Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,		No se evidencian encuesta sobre opinión pública.

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>La DPP realiza las siguientes acciones como RSC:</p> <p>Implementamos la impresión ECO inyección con la finalidad de reducir el uso de Tóner y contribuir con impresiones ecológicas, estos equipos están Certificados ECO Green Print, implementación de firma digital 80% lo cual también ayudara con la reducción de impresión y uso de papel.</p> <p>Reciclaje de cartuchos de tinta Reducción de impresiones, No se usan estufas de gas Uso de plásticos biodegradables.</p> <p>Evidencias: Fotos, órdenes de compra, impresora. Impresión ECO</p>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencian relaciones con grupos de interés
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia cobertura recibida por los medios
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		No se evidencia políticas sobre diversidad de inclusión social laboral.

a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia apoyo a proyectos.
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 evidencia intercambio productivo de conocimientos.
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).	La DPP en conjunto con el Ministerio Administrativo de la Presidencia formamos parte del SISTAP y el Departamento de Salud e Higiene. Evidencia: Acta constitutiva de Comité SISTAP.	
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).		Nos evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social corporativa

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.	La DPP cuenta con los resultados de los productos ofrecidos contenidos en el POA y los informes de desempeño de la DPP. Evidencias: POA, informes de desempeño	

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencian resultados en términos de outcome.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	La DPP implementó mejoras al proceso de colocación de medios tomando como punto de partida el benchlearning realizado con la DIECOM, agregando informaciones al reporte final de colocación. Evidencias: sistema de colocación, correos, WhatsApp.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia acuerdos ni contratos con autoridades
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencian inspecciones ni auditorías externas
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian estudios de resultados de innovación en los servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencian implementación de reformas

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.	El Departamento Administrativo Financiero realiza informes mensuales de ejecución presupuestaria para optimizar los recursos. El Departamento de RH realiza movimientos de horarios y personal para optimizar el capital humano de acuerdo con las necesidades de la institución, también gestiona el conocimiento del capital humano mediante el levantamiento de necesidades de capacitación. La DPP realizó el	

	<p>levantamiento de necesidades en materia de instalaciones elaborando un proyecto de readecuación de espacios.</p> <p>Evidencias: Informe mensuales de ejecución presupuestaria, circulares, plan de capacitación, plan de readecuación de espacios.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se están realizando los levantamientos de los procesos de las áreas de la DPP.</p> <p>Evidencias: Correo Institucional, borrador del manual de procedimientos.</p>	No se evidencia un sistema de gestión por procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La DPP implementó mejoras al proceso de colocación de medios tomando como punto de partida el benchlearning realizado con la DIECOM, agregando informaciones al reporte final de colocación.</p> <p>Evidencias: sistema de colocación, correos, WhatsApp.</p>	
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 evidencian alianzas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La DPP utiliza medios tecnológicos alternos para la reducción de uso de papel en los procesos internos. Recepción de facturas digitales; Uso de plataforma de colocación para interacción con suplidores.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones vía correos electrónicos; Plataforma de colocación.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza encuestas periódicas para conocer las opiniones de los colaboradores con relación a la</p>	

	<p>eficiencia de los procesos. A partir del 2025, se harán auditorías internas en la DPP</p> <p>Evidencias: Encuestas de Calidad en Google Forms, POA 2025</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia resultados de reconocimientos.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La DPP asegura el cumplimiento de las metas físicas financieras establecidas en la estructura programática del presupuesto.</p> <p>Evidencia: Reporte trimestral de IGP (Indicador de Gestión Presupuestaria)</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La DPP en sus procesos de compras y contrataciones se asegura de escoger la oferta de mayor calidad al menor costo.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencias y Portal de compras y contrataciones.</p>	

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