

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Dirección General de Desarrollo Fronterizo**

**FECHA:**

Junio 2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DGDF formula y desarrolla la misión, visión y valores alineado a todas las normativas y planes vigentes.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que fue formulado con la representación significativa de cada grupo ocupacional contando con el apoyo de otras instituciones como: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS).</p> <p>En ese mismo orden, cada una de las estrategias que se encuentra en PEI, se encuentra alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) directamente a través:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje I:</b> <i>“Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”</i></li> <li>• <b>Objetivo I.1:</b> <i>Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultado.</i></li> </ul>	<p>No se han tomado en cuenta la digitalización para la formulación marco institucional.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje II:</b> <i>“Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.</i></li> <li>• <b>Objetivo General 2.4.:</b> <i>Cohesión territorial.</i> De igual forma esta alineado PNPSP y a las ODS, como se puede evidenciar en nuestro PEI. Cabe señalar que para este año 2024 se contempla la formulación del PEI 2025-2028.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La institución en su marco institucional estableció sus valores alineados a la misión y visión institucional, que se encuentra definidos y establecidos en nuestro Plan Estratégico Institucional, los mismos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trabajo en Equipo:</b> Fomentamos el trabajo en equipo, para el fortalecimiento de las competencias individuales y el logro de los objetivos comunes.</li> <li>• <b>Compromiso:</b> Nos caracterizamos por el esfuerzo y la disposición al trabajo.</li> <li>• <b>Equidad:</b> Fomentamos la justicia e igualdad de oportunidades, respetando la pluralidad social.</li> <li>• <b>Integridad:</b> Actuamos con apego a la verdad, la rectitud y honestidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lealtad:</b> Velamos por el buen nombre de la institución, defendiendo sus valores y principios dentro y fuera de ella.</li> <li>• <b>Transparencia:</b> Realizamos y promovemos una gestión clara basada en la integridad de los procesos en cumplimiento con las normas y estándares establecidos</li> </ul> <p>La DGDF ha realizado labores de socialización constante de nuestros valores a través de las 7 oficinas provincias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco de Valores Institucionales 2021-2024</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografía</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DGDF formula y desarrolla la misión, visión y valores alineado a todas las normativas y planes vigentes.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que fue formulado con la representación significativa de cada grupo ocupacional contando con el apoyo de otras instituciones como: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS).</p> <p>En ese mismo orden, cada una de las estrategias que se encuentra en PEI, se encuentra alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) directamente a través:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje1:</b> “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con</li> </ul>	<p>No se han tomado en cuenta la digitalización</p>

	<p>ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo I.1:</b> Administración público eficiente, transparente y orientada a resultado.</li> <li>• <b>Eje II:</b> “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.</li> <li>• <b>Objetivo General 2.4.:</b> Cohesión territorial.</li> </ul> <p>De igual forma esta alineado PNPSP y a las ODS, como se puede evidenciar en nuestro PEI.</p> <p>Cabe señalar que para este año 2024 se contempla la formulación del PEI 2025-2028.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Carta de validación Plan Estratégico Institucional por el MEPYD.</li> </ul>	
<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>En la institución, una vez formulado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se ejecutó un proceso de socialización para garantizar la comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la institución y a todas las partes interesadas.</p>	

	<p>Entre las actividades realizadas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de la misión, visión y valores con los servidores de la DGDF en la sede central y las 7 oficinas provincias.</li> <li>• Socialización de los objetivos estratégicos con cada encargado de área y cada encargado provincial.</li> <li>• Talleres de fortalecimiento de la misión, visión y valores</li> <li>• Anualmente, la socialización de los objetivos operativos con cada encargado de área con la finalidad de la priorización de los productos del POA.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de Participantes</li> <li>• Fotos y Agendas de los Eventos convocados</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el año 2021 en el proceso de formulación de Plan estratégico Institucional, la Dirección General de Desarrollo Fronterizo desarrollo un proceso de revisión de su misión, visión, valores y estrategias para adaptarlos a los nuevos cambios en el entorno externo tomando en cuenta los aspectos Político, Económico, Social-Cultural, Tecnológico, Ecológico y Legal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Esfuerzo Realizado PEI 2021-2024</li> <li>• Marco Institucional 2021-2024</li> </ul>	<p>No se han creado una estrategia de Digitalización</p>



<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativa (CIGCN), que esta alineado con las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con la finalidad de prevenir los actos o comportamientos no éticos.</p> <p>De igual manera la institución cuenta con un código de Ética institucional, aprobado por la MAE, el mismo fue socializado con cada colaborador de la institución por charlas e inducción a colaboradores de nuevo ingreso.</p> <p>También fue aprobado el procedimiento de manejo de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Institución cumpliendo así con los requerimientos de las NOBACI.</p> <p>Por último, la institución también cuenta con un comité de compras y contrataciones y un comité de calidad que realiza la función de supervisión del cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conformación de la CIGCN</li> <li>• Acta de conformación del Comité de compras y Contrataciones</li> <li>• Acta de conformación del Comité de Calidad y NOBACI</li> <li>• Procedimiento de Manejo de Quejas, Denuncias y Sugerencias</li> <li>• Código de Ética y constancia de firma</li> </ul>	<p>No se han actualizado el código de integridad en espera de los nuevos parámetros de la DIGIEG</p>
---	--	--

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La DGDF constantemente refuerza la confianza mutua y el respeto entre todos los servidores y los directivos de la institución.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva convoca semanalmente reuniones de seguimiento con todos los directores y encargados de áreas, donde se presenta los resultados de los trabajos realizados. En ese mismo orden, se realizar reuniones de seguimiento a las metas POA al comienzo de cada trimestre.</p> <p>Otras actividades de seguimiento para aumentar la confianza mutua y la lealtad a la institución son las reuniones de seguimiento de la evaluación del desempeño individual; reuniones de presentación de resultados de auditoría interna o externa; reunión de presentación de resultados de las encuestas de clima organizacional, entre otros.</p> <p>Todos esos encuentros entre la MAE y los directores y encargados de áreas una vez finalizados se realiza socializaciones con cada colaborador en dependa directamente de ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Fotografía de los encuentros</li> <li>• Minutas de las socializaciones realizadas</li> </ul>	
--	---	--

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución actualmente cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 0043-2021, la cual fue refrendada en el 2021, por las nuevas autoridades.</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con un manual De Organización y Funciones alineado a la estructura y aprobado por el Ministerio de Administración Pública aprobada Núm. 0046-2022.</p> <p>En el 2023 se actualizó el Manual de Cargos y el Diccionario de competencias mediante la resolución 001-2023.</p> <p>En ese mismo orden, se encuentra actualizados el mapa de proceso institucional y el manual de procesos misionales.</p> <p>En las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) hasta mayo 2024 contamos con un resultado del 84.43%. Se esta desarrollado un sistema en el cual cualquier colaborador pueda acceder a verificar sus procedimientos relacionados con sus áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa aprobado y refrendada por el MAP</li> <li>• Manual de Organización y Funciones refrendada por el MAP</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Competencias refrendada por el MAP</li> <li>• Diccionario de Competencias refrendada por el MAP</li> <li>• Mapa de Procesos Institucionales aprobado</li> <li>• Manual de Procesos misionales aprobado</li> <li>• Políticas y Procedimientos institucionales</li> <li>• Clasificación de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La DGDF en su Plan Estratégico Institucional cuenta con indicadores estratégicos alineados a los ejes y objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>De igual forma los Planes Operativos se establecen metas operativas en base a indicadores que deben de cumplir cada área, Las mismas son monitoreada y evaluadas trimestralmente por la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos de la Dirección de Planificación y Desarrollo a través de los informes de seguimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Informe de seguimiento a las POA</li> <li>• Plan Operativo Anual 2021</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> </ul>	

<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>La institución introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la institución a través de instrumentos y herramientas que facilitan el seguimiento de los planes y compromisos que los colaboradores contraen con la DGDF.</p> <p>Ahora con implementación del sistema de Office 365 nos permite desarrollar nuevos métodos que nos permitiría mejorar la eficiencia del sistema de gestión.</p> <p>Con el Marco Común de Evaluación (CAF), nos permite identificar puntos fuertes y las oportunidades de mejoras que necesita institución y esta se llevadas al Plan de mejora Institucional que se elabora anualmente con la posibilidad de impulsar la mejora de la gestión y rendimiento.</p> <p>Otro apartado que nos permite identificar mejorar de rendimiento son las reuniones de seguimiento al cumplimiento al POA que son realizadas trimestralmente por la institución</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe de seguimiento al POA</li> <li>• Sistema Office 365</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>La DGDF posee un sistema de gestión de la información que nos permite monitorear los logros estratégicos y operativos de la institución.</p>	<p>No se han implementado al 100% el Sistema de Gestión de Riesgos</p>

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se realiza reuniones de seguimientos semanales con cada director o encargado de área en los que se tiene que identificar los avances y logros alcanzados. También se realizar reuniones trimestrales de seguimientos a las metas POA en las cuales cada responsable de sus productos enseña los logros alcanzados por el área.</p> <p>En cumplimiento con la Ley 10-04 y la constitución de la Republica la Dirección General de Desarrollo Fronterizo cuenta con un sistema de Gestión del Control Interno que nos permite verificar los logros en el apartado del Control Interno.</p> <p>En el mismo orden, actualmente estamos implementado un sistema de gestión de riesgos en el cual, se han elaborado y actualizado la Metodología de VAR y el procedimiento de gestión de riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Informe de avance de resultados</li> <li>• Informe de seguimiento de POA</li> <li>• Informe de seguimiento a la NOBACI</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> <li>• Metodología VAR</li> <li>• Matriz de Valoración y Administración de Riesgos VAR</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Institución implementa el Marco Común de Evaluación, (CAF) según lo estableció en el Decreto 211-10, como herramienta de gestión de calidad, esta se realiza anualmente con su autodiagnóstico</p>	

	<p>donde después de identificar las oportunidades de mejora se aplican un plan de mejora institucional.</p> <p>Esta metodología, nos permite llevar a nuestra institución a un sistema basado en la excelencia.</p> <p>Otro sistema de gestión de calidad que la institución esta utilizado es la implantación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI y la Implementación de la Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).</p> <p>En la NOBACI nos encontramos en 84.43% de implementación y en la NORTIC tenemos implementadas la Normas A3 y EI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Certificación NOBACI</li> <li>• Nortic A3</li> <li>• Nortic EI</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DGDF posee una cantidad de canales adecuados para asegurar la efectiva comunicación externa con los grupos de interés.</p> <p>Actualmente la DGDF cuenta con Pagina Web, realiza publicaciones atreves de la prensa escrita y por medios de la Radio y Televisión. Utilizando mayormente el poder de las redes sociales para tener un mayor alcance y tener una comunicación efectiva.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Artículos de Prensa</li> <li>• Post de Radio y Televisión</li> </ul>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La DGDF para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos se implementan un sistema de gestión basado en la mejora continua de los procesos con el seguimiento constante a través de auditorías internas que nos permite verificar si existe las condiciones adecuadas para que cada proceso funciones correctamente.</p> <p>Para el desarrollo de la gestión de los proyectos se han fortalecido las capacitaciones en este ámbito, con la finalidad de que en la próxima formulación del PEI nos permite implementar el desarrollo adecuados de los mismos.</p> <p>En la gestión del trabajo en equipo la institución realiza varios encuentro semanales y reuniones de los comités que facilitan las condiciones para el desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de las capacitaciones de Proyectos</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Acta de confirmación de diferente comité</li> </ul>	No se han generado esas condiciones en las oficinas provinciales fronteriza
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.	La institución asegura la comunicación interna y externa mediante el uso de diferentes herramientas, por ejemplo: Los murales institucionales que nos permite mostrar y dar a conocer a cada	



	<p>colaborador informaciones institucionales de forma eficiente.</p> <p>Contamos con los correos electrónicos y las redes sociales donde se informa de todas las actividades que realiza la DGDF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murales Institucionales</li> <li>• Publicaciones de Redes Sociales</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Máxima Autoridad y el equipo staff de la DGDF se reúne periódicamente para presentar los avances de la gestión institucional, revisar los trabajos que se están desarrollando, las metas en los objetivos establecidos fomentando la innovación y el trabajo en equipo.</p> <p>Como parte de la mejora continua la DGDF promueve la cultura de la mejora continua a través de las Auditorías Internas, la actualización de los procedimientos y la capacitación en técnicas de Mejora Continua como las 5S. La retroalimentación de los empleados se fomenta a través del establecimiento de buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual con el INAP</li> <li>• Listas de Participantes a cursos</li> <li>• Fotos Correos Institucional</li> </ul>	<p>No se ha elaborado una política de innovación y un plan de innovación</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La DGDF comunica a nivel interno y externo los planes, políticas, procesos y cualquier información de interés para nuestros colaboradores y grupos de interés.</p>	

	<p>También se realizan reuniones de la máxima autoridad con el staff de la DGDF, para comunicar y dar seguimiento a los planes generales y específicos; existen internamente diferentes comités de trabajo contruidos para el logro de las metas establecidas.</p> <p>Todas las iniciativas de cambios y sus posibles efectos son informado por las redes sociales donde recibimos feedback previo la implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en las redes sociales</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Murales informativos</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>La máxima autoridad actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el Plan estratégicos Institucional y cada año con la elaboración de los planes operativos.</p> <p>En el año 2023 y en el 2024, nuestra máxima autoridad ha estimula la mejora continua a través, de la creación de comité para abordar ciertos puntos en áreas transversales.</p> <p>También participando directamente en actividades que se realizar para promover nuestros valores institucionales. En la entrega de reconocimiento a</p>	

	<p>servidores y áreas que por desempeño y compromiso han logrado destacar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de actividades</li> <li>• Acta de conformación de comité</li> <li>• Certificados de reconocimientos</li> <li>• Comunicación de compromiso con la mejora continua</li> </ul>	
<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>Las máximas autoridades de la DGDF inspiran el respeto y el liderazgo impulsando la innovación y confianza mutua a través de actividades y reuniones de seguimientos continuo a los procesos y planes instituciones formulados.</p> <p>Para minimizar cualquier tipo de discriminación se asegurar la igualdad de oportunidades desde la realización de los procesos de reclutamiento y selección del personal, en base a los lineamientos establecidos por el reglamento No. 524-09 y los diferentes decretos y resoluciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>De igual forma, el Departamento de Recursos Humanos ha establecido políticas y procedimientos de compensaciones y beneficios para los colaboradores ante estudios, muerte de familiares, maternidad tal y como establece la ley de función pública.</p> <p>La DGDF cuenta con la Comisión de Integridad (CIGCN) que actúa en consecuencia ante cualquier tipo de discriminación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conformación del CIGCN</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> <li>• Procedimiento de Compensaciones y Beneficios</li> <li>• Listados de participantes en actividades de seguimiento.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La DGDF informa y consulta diariamente a los servidores en relación a asuntos claves que estén relacionados con la institución mediante diferentes canales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Murales institucionales</li> <li>- Correo Electrónicos</li> <li>- Redes Sociales</li> <li>- Reuniones de sensibilización o socialización</li> <li>- Comunicaciones escritas</li> <li>- Notificaciones telefónicas</li> </ul> <p>La DGDF cuenta con un plan de comunicación que tiene la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murales Institucionales</li> <li>• Correos electrónicos institucionales</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Minutas de las reuniones realizadas</li> <li>• Comunicaciones escritas sobre el asunto</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El personal de la DGDF cuenta con un plan de capacitación, cada final de año se recoge la información de necesidades de capacitación para coordinar cursos que contribuyan al mejor desempeño de las tareas, así como al cumplimiento de los planes y objetivos generales.</p>	

	<p>Se realizan reuniones de trabajos con el tema específico y se da acompañamiento al personal que requiera ayuda para la mejora de la gestión enfocada en resultados.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento de planes y objetivos se elaboran acuerdos de desempeño individuales alineados al POA, trimestralmente se les proporciona una retroalimentación y revisión oportuna para lograr los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación del Personal</li> <li>• Cursos Talleres Impartidos</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En la Institución se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. Delegación o representación en ausencia de los casos de viajes, vacaciones o licencia del personal directivo.</p> <p>La MAE delega en sus encargados departamentales para representar la institución a nivel externo. Firmando la comunicación y escribiendo el área a quien delega la responsabilidad de asistir en representación de él.</p> <p>También se han diseñado en cumplimiento con las NOBACI, políticas y procedimientos relacionado con la suplencia.</p>	

	<p>En ese mismo orden, en cumplimiento con nuestra política se diseñó una matriz de suplencia donde especifica quien son los suplentes en cada caso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de control interno</li> <li>• Procedimiento y matriz de suplencia</li> <li>• Procedimiento auditoría interna y mejora continua</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La DGDF con su División de Evaluación del Desempeño y Capacitación anualmente envía a cada director y encargado, el formulario de detección de necesidades de capacitación el mismo debe ser llenado por cada colaborador y el supervisor inmediato debe evaluar las competencias requeridas, velar por nuevas demandas futuras para cada servidor de acuerdo con el perfil de cargos y competencias necesarias.</p> <p>Este formulario es el insumo necesario que necesita para formular el plan anual de capacitación.</p> <p>En ese mismo orden, el proceso de capacitación de los servidores fue actualizado para cumplir con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Detección de necesidades</li> <li>• Plan anual de Capacitación</li> <li>• Políticas y procedimientos de Capacitación</li> <li>• Informe de Capacitación</li> </ul>	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El Departamento de Desarrollo institucional y Calidad en la Gestión y el Departamento de Recursos Humanos de la DGDF han desarrollado actividades de reconocimiento para los colaboradores y para áreas o unidades que mejor desempeño han mostrado en el año.</p> <p>En el año 2022 se realizaron 2 premiaciones relevantes donde se reconoció algunas áreas de la institución y algunos colaboradores.</p> <p>En el año 2023 siguiendo con la misma línea se realizó una gran premiación donde se reconoció el desempeño de diferentes equipos de trabajos y colaboradores.</p> <p>En ese mismo orden, contamos con políticas y procedimientos para Compensación y Beneficios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de las premiaciones</li> <li>• Políticas y procedimientos de compensación y beneficios laborales</li> <li>• Certificaciones</li> </ul>	
---	---	--

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En la DGDF realiza levantamientos de necesidades con los productores y líderes comunitarios, mediante un análisis FODA....</p> <p>Capitulo II: Análisis de Contexto del Institucional PEI 21-24; Análisis Situacional de la DGDF en el Contexto socioeconómico de la Republica Dominicana y Matriz de definición de fuerzas impulsoras y restrictivas, externas e internas desarrolladas durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La gestión de relaciones efectivas con autoridades políticas y grupos de interés se evidencia con la firma de acuerdos y convenios con Ayuntamientos Locales y ONG.</p> <p>Las necesidades y expectativas de estos grupos son analizadas en reuniones de seguimiento que resultan en la coordinación y ejecución de acciones conjuntas. La formulación del PEI incluyó el análisis datos estadísticos de la ZF y de las estrategias trazadas en el plan de gobierno."</p> <p>En ese mismo orden, se ha socializado en la institución a través de los encuentros y reuniones semanales y lo de seguimientos del POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de contexto institucional PEI 2021-2024</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de gestión de Desarrollo Social y Comunitario</li> <li>• Mesa de Técnica de Desarrollo de la zona fronterizo</li> <li>• Acuerdos Convenios</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La DGDF mantiene una participación activa sobre su rol institucional identificando su impacto en los Planes sectoriales, el Plan de Gobierno y la END 2030, contribuyendo al establecimiento de políticas pública en el sector social.</p> <p>A través de la realización de estudios de investigación sobre el concepto de pobreza y pobrezas extrema en la Frontera, a través de estos estudios con el MEPYD y JAICA, se definieron las 6 estrategias de Desarrollo para la Zona Fronteriza incluida en la estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y su participación en las diferentes mesas de análisis del Desarrollo de la zona Fronteriza.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio JAICA</li> <li>• Taller sobre las prioridades del Desarrollo de la zona fronteriza en las regiones norte y sur.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Plan Estratégico de la DGDF está vinculado con el Plan Estratégico Sectorial de las Políticas Sociales, y este a su vez, tiene una vinculación directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Matriz de vinculación con el END y el PNPSP</li> <li>• Mesa de Trabajo de protección social</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La DGDF tiene alineado su desempeño a las políticas públicas a través de un seguimiento constante a los Indicadores de Gestión Pública donde el Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión realiza reuniones constantes con las áreas responsables de su cumplimiento.</p> <p>La DGDF lleva a cabo acciones dirigidas a dar cumplimiento a las políticas públicas. De igual forma ejecuta obras de gran impacto en las comunidades con fondos de Presidencia.</p> <p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión realiza auditoria de cumplimiento de los indicadores este seguimiento constante ha permitido que 6 de los 7 indicadores de gestión pública medidos se encuentre en el año 2024 en cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Matriz de resultados de los indicadores</li> <li>• Informe seguimiento POA</li> <li>• Informe de auditoria</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La Institución ha desarrollado y gestionado asociaciones con grupos de interés clave para impulsar el desarrollo de las comunidades de la zona fronteriza.</p>	

	<p>En el año 2023 podemos mencionar algunos acuerdos que se han desarrollado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario</li> <li>- Fundación AVSI-TREEDOM</li> <li>- Plan Sierra</li> <li>- Asociación de Voluntarios en Servicios Internacionales</li> <li>- Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía Dominicana</li> <li>- World Vision</li> <li>- Grupo Jaragua</li> </ul> <p>Entre otros acuerdos con gobiernos locales con la finalidad de mejorar la coordinación y el apoyo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento de acuerdos</li> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La DGDF ha participado en múltiples actividades organizadas por diferentes asociaciones profesionales.</p> <p>Entre las organizaciones que nos han invitado a participar podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociación de Productores de Café La Altagracia en Pedernales,</li> <li>- Asociación Ovicaprino de Boca de Cachón de Independencia</li> <li>- Asociación Productores Ovicaprino Los Limones, Copey, Santa Cruz y Agua de Luis en Montecristi</li> <li>- Productores Organizado de Rio Limpio en Elías Piña</li> <li>- Asociación de Apicultores de Montecristi</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asoc. Bananera de Palo Verde en Montecristi</li> <li>- Consejo de Cuencas en Dajabón</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación de las actividades</li> <li>• Fotografía de los eventos</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La Alta Dirección de la DGDF promueve los servicios de la institución y el reconocimiento de la organización a través de su Plan Estratégico publicado, por medio de las redes sociales, en su página web, a través de entrevistas, Notas de Prensa y en eventos gubernamentales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet y Redes Sociales</li> <li>• Nota de prensa</li> </ul>	No se ha desarrollado una campaña de marketing o publicidad centrada en los grupos de interés

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas,	La Institución recopila informaciones relacionadas a asuntos políticos, legales, socio-culturales, medio ambientales y económicos, a través de la participación en diferentes Mesas de desarrollo Fronterizo con el Observatorio de la	No se han realizado un análisis del entorno externo, (Ejemplo: PESTEL) para identificar las Oportunidades y las Amenazas.

<p>demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Frontera (MEPyD) con el MAP, a través del Voluntariado Juvenil de Frontera (DGDF), Promotores (Oficinas Provinciales con el propósito de analizar las informaciones relevantes que permitan la aplicación de políticas públicas y/o de Acuerdos internacionales para la población de la Frontera.</p> <p>En la elaboración del PEI, fue utilizado la herramienta de análisis de esfuerzo factores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Esfuerzo</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La DGDF ha identificado los grupos de interés más relevantes para la institución, los cuales fueron tomados en cuentas para el PEI. Y se utilizan diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o procesos que los involucra.</p> <p>En el año 2024, los colaboradores de la DGDF fueron consultados sobre sus necesidades y expectativas a través de la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de grupos de interés</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Encuesta de clima organizacional</li> </ul>	<p>No se ha realizado levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés externos</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se ha participado en las reuniones relacionado con sector social y con el tema de la frontera. En</p>	<p>No se ha redefinido o revisado las estrategias en base al análisis de las reformas del sector público</p>

	<p>base a eso se han redefinido y revisados las estrategias y hacer políticas de resiliencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional Sectorial (PEISE)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La DGDF para la formulación del Plan Estratégico Institucional, realizó un análisis de factores internos y externos tomando en cuenta las diferentes áreas de la institución.</p> <p>En lo relacionado con la Gestión de Riesgos, la institución cuenta con grandes oportunidades por que contamos con una matriz de riesgos, y una metodología de valoración y administración de riesgos (VAR), además de un procedimiento de gestión de riesgos actualizado.</p> <p>Con estas herramientas hemos iniciado el proceso de identificación y valoración de los riesgos de las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Matriz de Fuerza</li> <li>• Metodología VAR</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> <li>• Matriz de Riesgos</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>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.</p>	<p>La Institución traduce su misión, visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo, estos son plasmados en nuestro Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Del mismo modo, se traduce la misión y visión en objetivo operativos de corto plazo todos los objetivos esta alineados a las estrategias nacionales.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos son monitoreados trimestralmente en reuniones seguimiento donde participa la MAE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Listado de participantes de las reuniones de seguimientos</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>"El PEI de la DGDF fue elaborado con el acompañamiento de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social del MEPyD tomando en cuentas sus pautas para identificar las prioridades del gobierno.</p> <p>El Gabinete de Coordinación de Política Sociales comparte su Plan Sectorial con las instituciones adscritas, incluyendo la DGDF. Las necesidades</p>	

	<p>identificadas en el mismo son tomadas en cuenta para la planificación institucional."</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>"Los planes de la DGDF incluyen aspectos de sostenibilidad tales como producción y distribución de plantas y apoyo a la apicultura.</p> <p>Acciones como, jornadas de salud, limpieza de playas, retiro de escombros para prevención de dengue son evidencia de responsabilidad social."</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	<p>No se han implementado estrategias de gestión género.</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo asegura de disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de su PEI y POA, formulando anualmente según los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el presupuesto institucional, a la vez elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas este alineado a los proyectos, productos e iniciativas contemplado en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>El Plan Anual de Compras y Contrataciones con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. El mismo es un componente que se le da seguimiento y monitoreos con relación al POA. Pues las actividades deben estar alineadas a la</p>	



	<p>planificación.</p> <p>Para el año 2023, la institución tiene un nivel de cumplimiento del IGP de 100%, el seguimiento para su ejecución y el monitoreo incluyéndolo en las mediciones de efectividad del POA.</p> <p>En el mismo orden, en el indicador SISCOMPRAS tiene un nivel de cumplimiento de un 94.87%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Indicador de Gestión Presupuestaria</li> <li>• Indicador SISCOMPRAS</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Institución en su Plan Estratégico Institucional cuenta con las estrategias definidas y en el Plan Operativo Anual se define las prioridades que se realizan en el año. Todas estas acciones son aprobadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Cada área de la institución cuenta con su estructura organizativa aprobada, en el cual esta alineadas a las estrategias definidas, cada objetivo puesto en el POA tras la priorización de las estrategias del PEI se ejecutan a través de procesos definidos.</p>	

	<p>La institución cuenta con un mapa de procesos aprobado por el MAP y en el mismo se evidencia la involucración con los objetivos estratégicos definidos.</p> <p>En el año 2023, se realizó una socialización con cada encargado de área en el cual se identificaba cada proceso vinculado con sus áreas con los productos y objetivos del POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégicos Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Matriz de vinculación procesos vs productos</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En la DGDF, mediante la formulación del Plan Operativo Anual se determina los planes y las tareas que se requiere para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Cada POA de cada área está vinculado a un eje y a un objetivo estratégico y a su vez estos están vinculados a los productos y los mismos están medidos por indicadores estratégicos.</p> <p>Del mismo modo, en el Plan Operativo Anual cuenta respectivos indicadores donde se mide cada producto relacionado con los objetivos operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégicos Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe de seguimiento POA</li> </ul>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La institución comunica eficazmente los objetivos y estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional a través de actividades de socialización realizadas a cada colaborador y compartida a cada grupo de interés a través de nuestro portal web de transparencia.</p> <p>En ese mismo sentido, se socializa anualmente el Plan Operativo anual en el cual, se comparte con los colaboradores y con cada grupo de interés a través del portal de transparencia institucional, los planes y las tareas previsto a logra.</p> <p>En el año 2023, la institución realizó 4 reuniones trimestral de seguimiento y resultados a las tareas prevista en el POA en cual los resultados de estas que fueron cargados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>En las comunidades de la zona fronteriza, se han realizado encuentro con los comunitarios en el cual la institución muestra los resultados institucionales y escuchamos sus opiniones sobre los mismos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Fotografía de los eventos de socialización</li> <li>• Fotografía de los encuentros comunitarios</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>La institución realiza actividades de monitoreo, medición y evaluación trimestralmente de todos los logros de la organización.</p>	

<p>para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>A través de las reuniones de seguimiento del POA que son realizados trimestralmente se revisa los logros de la organización con las metas puestas por cada área de la institución donde se mide el nivel de avance alcanzado en cada producto asignado, después se realiza la evaluación de estos resultados en el cual se determinar si es necesario realizar reajuste a las metas con la finalidad de adaptarlo a la realidad del momento.</p> <p>La MAE realiza una supervisión trimestralmente de las metas puesta a cada director o encargado de área en base al desempeño individual de los mismos. De mismo modo, cada director o encargado de área monitorea y evalúa a cada colaborador dependiente del área en cual se determinar su nivel de avance y se realiza los ajustes necesarios en caso de que se requiera.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de seguimientos de las metas</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Informe de seguimiento del POA</li> <li>• Fotografía de las actividades de monitoreo</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En la institución han identificado las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovación a través de un levantamiento realizado por el Departamento de Tecnología de la Información.</p>	

	<p>En el año 2024 después de identificar varias herramientas de optimación de los procesos se implementó la plataforma de servicios en la nube de Office 365.</p> <p>Este servicio permite utilizar todo el paquete de office (Word, Excel y power point), y otras herramientas que facilita la automatización de los procesos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de identificación de necesidades de tecnológicos</li> <li>• Licencia de Office 365</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>		<p>No se han planificado actividades de intercambios de buenas prácticas con distintas empresas o instituciones</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se ha planificado ni desarrollado una política de innovación</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La DGDF ha tomado en cuenta aportes de ideas innovadoras y creativas de colaboradores recibimos a través de buzón de sugerencia como medio para la promoción de ideas por parte del personal, también charlas y eventos de socialización donde se escuchan las propuestas de nuestros colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencia</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto de la DGDF, se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales. Asegurando la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados, prioridades y urgencias bajo los lineamientos de la DIGEPRES.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual aprobado</li> <li>• Plan operativo anual</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe de evaluación de trimestral de DIGEPRESS</li> </ul>	

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La institución analiza anualmente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, de acuerdo con las estrategias definidas a través de nuestro Plan estratégico Institucional.</p> <p>En coordinación con el MAP se elabora y se remite la planificación de RR.HH. en el cual se determina los insumos necesarios y se analiza las necesidades para el desarrollo eficiente de la gestión humana.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos remitida al MAP</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución desarrolla una política gestión de RR.HH ajustada a la ley 41-08 donde implementa flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, igualdad de oportunidades y diversidad cultural y género.</p> <p>Se han desarrollado políticas y procedimientos que impacta todos subsistemas de la Gestión Humana, en ese mismo sentido para el año 2022 y 2023 se realizó un proceso de actualización de todos los procedimientos relacionados con la Gestión Humana para cumplir con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>En el año 2023 se actualizo el Manual de Cargos y Competencias y se elaboro el Diccionario de Competencias de la DGDF, la cual ha servido de base para reclutar los futuros servidores de la DGDF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Competencias</li> <li>• Políticas y Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> <li>• Política y Procedimiento de Registro, Control y Nomina</li> <li>• Política y Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Capacitación</li> <li>• Política y Procedimiento de Compensación y Beneficios laborales</li> </ul>	<p>No se han implementado las condiciones para gestionar la diversidad cultural y género, inclusión laboral de personas con discapacidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimiento de Promoción y aumento salarial</li> <li>• Políticas y Procedimiento de Desvinculación y Renuncia del Personal</li> <li>• Políticas y Procedimiento de Encuesta de Clima organizacional (ECO)</li> <li>• Diccionario de Competencias</li> <li>• Manual de Inducción Institucional</li> </ul>	
<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>La gestión de RR.HH. está basada en el cumplimiento de la Ley 41-08 por lo tanto todas sus políticas estas regidas por la misma considerando siempre los principios ya descritos dentro de sus políticas.</p> <p>Por el mismo orden, la institución ha elaborado políticas y procedimientos sobre el reclutamiento y selección donde se define los controles necesarios para cumplir con los principios de equidad, neutralidad, merito, igual de oportunidades, diversidad.</p> <p>Los procesos evaluativos realizados incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados por el MAP en los soportes de los currículos de los postulantes, evidenciando objetividad y neutralidad en el proceso.</p> <p>Por otra parte, la institución ha diseñado un plan de teletrabajo tomado como base la resolución del 130-2020 como vía para esto y así mejorar la percepción del equilibrio entre trabajo y la vida.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Reclutamiento y Selección</li> <li>• Plan de Teletrabajo</li> <li>• Acta de admisión a la carrera administrativa</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>"La DGDF cuenta con un manual de políticas y procedimiento relacionado con reclutamiento y selección, en el cual se garantiza la equidad en los aspectos de: género, discapacidad física, etnia o religión y orientación sexual.</p> <p>Se evidencia, además, que la dirección gestiona el desarrollo de la carrera profesional de sus colaboradores a través de un sistema que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento del cumplimiento estas, asesoramiento, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p>La DGDF está comprometida con la gestión de su personal basado en los más altos estándares de mérito, justicia e igualdad de oportunidades. Los concursos internos y públicos, y la gestión del banco de elegibles del MAP, son solo algunas de las formas en que La DGDF busca asegurar que su personal sea altamente competente y capaz.</p> <p>La DGDF actualmente cuenta con 18 servidores activos incorporados al sistema de carreras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Procedimiento de Inducción del Personal.</li> <li>• Plan de Capacitación 2023</li> </ul>	

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo está implementado la evaluación de desempeño por resultados, a través de acuerdo de desempeño que son firmado en mutuo acuerdo con sus supervisores dando cumplimiento al requerimiento del Ministerio de Administración Pública en base a estos se está realizado reconocimiento y promociones a servidores de nuestra institución.</p> <p>Estos acuerdos son elaborados tomado en cuenta los objetivos y metas puesta en el Plan Operativo Anual, esto sirve como un sistema de alineación de los objetivos institucionales.</p> <p>En el mismo apartado, se realiza trimestralmente monitoreo de los mismos en cual se elabora una minuta de seguimiento de los acuerdos que son enviados al MAP.</p> <p>En el año 2024 fueron realizados 512 acuerdos de desempeño de 559 empleados que cuenta la institución para un 91.59%</p> <p>En el año 2023 fueron evaluados 479 servidores de 563 que se encontraba hasta ese momento en la institución para un 85.07% de los cuales el 73.69% obtuvo una clasificación por encima del 85%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos de desempeño 2024</li> <li>• Evaluación de los acuerdos de desempeño 2023</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la</p>	<p>La DGDF desarrollar acciones de apoyo a la gestión de genero donde actualmente las</p>	<p>No se han desarrollado una política y un procedimiento de equidad de género institucional</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>actividades formativas son lideradas por las mujeres, también no existe diferencia entre los sueldos hombres y mujeres en los puestos de mando.</p> <p>Algunos datos relevantes de la institución son desagregados por sexo lo que permite a la institución medir las brechas y diferencias en varios apartados de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de desagregación por sexo.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En la institución, desde la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación, se han implementado acciones de mejora para el desarrollo del personal, apoyando su capacitación, a requerimiento de las áreas, de acuerdo con lo identificado en la detección anual de capacitación y en la evaluación anual de desempeño, debidamente alineada al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>En base a estos y en cumplimiento del SISMAP fue remitido al INAP el Plan anual de capacitación 2024 en el cual para se han planificado un total de 43 acciones formativas.</p> <p>En el año 2023 se realizaron varias acciones formativas entre la que podemos mencionar las siguientes:</p>	<p>No se han planificado la implementación de estrategias para el desarrollo de las competencias actuales y futuras</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplomado en Planificación en Proyectos y Gestión de la Inversión Pública</li> <li>- Especialización de Gestión de presupuesto</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de Capacitación 2024</li> <li>• Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En La DGDF, durante el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por contrato, se atrae a los talentos necesarios para lograr la visión, misión y valores aplicando una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución.</p> <p>Por otro lado, con fines de desarrollar los talentos, todas las áreas de la institución realizan el ejercicio de identificar las necesidades de capacitación de su personal vinculado a la planificación institucional, información que es evaluada para agregarse al plan de capacitación.</p> <p>Este plan anual de capacitación sigue las directrices del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas, y el fortalecimiento de las capacidades para el logro de la misión, visión y valores de la institución. "</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Procedimiento para Evaluación de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Acuerdos de desempeño 2024.</li> <li>• Plan de capacitación 2024</li> </ul>	
<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>En la DGDF, en su Plan de Capacitación se contempla cursos relacionados con el trabajo en equipo, sobre el aprendizaje de nuevos métodos de trabajo conjuntamente con el desarrollo de las tecnologías de la información.</p> <p>En coordinación con otras instituciones o centros de formación la DGDF han implementado capacitaciones centradas en el desarrollo nuevos métodos de formación como a través, de plataformas de e-learning.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación aprobado por el MAP</li> <li>• Listado de participantes de cursos y talleres relacionados con tecnología de la información, trabajo en equipo.</li> </ul>	<p>No se han implementado estrategias de aprendizaje a través de plataformas digitales interna</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>En la organización se incluyen planes de capacitaciones orientadas a la resolución de conflictos, inteligencia emocional, gestión por competencias y liderazgo. En todos los planes se han desarrollado capacitaciones sobre el régimen ético y disciplinario del servidor público, la Ley 41-08 de Función Pública, curso de inducción a la administración pública.</p>	<p>"No se ha implementado una estrategia de desarrollo de competencias individuales.</p>

	<p>El Departamento de Recursos Humanos con su División de Evaluación del Desempeño y Capacitación elabora los Planes de Capacitación utilizando como insumo el formulario de Detección de Necesidades de Capacitación, siguiendo las directrices del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de Participación</li> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Inducción donde se le guía y acompaña en este proceso. Este manual describe todas las informaciones necesarias para el conocimiento de las políticas y normas internas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción Institucional</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La DGDF realiza la movilidad de manera interna en los casos que amerite promoviendo y priorizado las áreas que en algún momento lo necesita ese personal.</p> <p>En el año 2024, por el momento se han realizado dos movimientos internos en lo que se encuentra los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionista a secretaria de la dirección administrativa y financiera</li> </ul>	

	<p>- Obrera agrícola a secretaria oficina provincial de la Dajabón.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones del Personal de la movilidad interna 2024</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		"No se han desarrollado métodos modernos de formación y aprendizaje
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.		No se han planificado actividades formativas relacionadas con la gestión de riesgos y manejo de conflictos de interés.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se han realizado una evaluación sobre el impacto de las formaciones realizadas

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La Institución promueve una cultura de comunicación abierta, manteniendo las puertas de las oficinas abiertas para cualquier servidor que desee comunicarse, sin importar el nivel jerárquico. Se han impartido talleres de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, en las diferentes oficinas provinciales de esta Institución.	

	<p>Se han establecido los canales y las políticas para facilitar las comunicaciones entre los servidores y sus supervisores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Comunicaciones</li> <li>• Procedimiento de Manejo de quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En coordinación con la OAI hace motiva al personal para que den su aportación de ideas y sugerencias, a través del buzón de sugerencia, participación de los servidores vía la encuesta de clima laboral en el reglón de sugerencias, reuniones en equipo en coordinación con el área de planificación, para la elaboración del PEI y los POAs departamentales.</p> <p>También, ya fue creado un procedimiento para el manejo de denuncias, quejas y sugerencias cumpliendo con algunos requerimientos de la NOBACI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética Institucional</li> <li>• Buzón de Denuncias y Sugerencia</li> <li>• Procedimiento de Manejo de Denuncia, Quejas y Sugerencia</li> </ul>	
<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>No se han involucrado a la Asociación de servidores en el desarrollo de los planes institucionales</p>



<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución ha realizado su PEI 2021-2024 y en función de este, su POA, para lo cual se dieron Taller de elaboración de Acuerdos de Desempeño por resultados en función de las metas y objetivos esperados para los diferentes departamentos, así como las evidencias que demuestran su ejecución.</p> <p>Cada año se firman los Acuerdos de desempeño por resultados tanto en Sede Central como en las 7 Provincias, con los directivos y empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño por Resultados 2023</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se aplicó una encuesta elaborada y evaluada por el MAP para todas las instituciones del estado, aplicada en el 2024. Se elaboró un plan de acción de mejora que después de su ejecución, aplicaremos nuevamente la encuesta de satisfacción laboral.</p> <p>Los resultados de la encuesta muestran un avance en la satisfacción general de un 4% con respecto a la última medición, con 80% mostrado que objetivos plasmados en el plan de acción elaborado esta dado resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Plan de Acción de Mejora</li> <li>• Informe de resultados de la ECO</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>La DGDF ha conformado un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo y donde el Departamento de Desarrollo institucional y Calidad, asegura que</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>existan buenas condiciones ambientales en todas las áreas de la DGDF.</p> <p>En el año 2022 con apoyo del IDOPPRIL se realizó un diagnóstico de la identificación de riesgos laborales, en el cual se apoyó para realizar actividades de prevención y de mejora de las condiciones de salud y seguridad de los servidores de la institución.</p> <p>En el año 2023 en base al diagnóstico realizado se ejecutaron diferentes actividades entre los cuales podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operativos Médicos</li> <li>- Charlas de prevención del cáncer de próstata</li> <li>- Jornadas de vacunación</li> <li>- Simulacro</li> <li>- Charlas sobre el manejo del estrés</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de jornadas de vacunación</li> <li>• Acta constitutiva del comité mixto de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Informe de reuniones del comité de</li> <li>• Registro de participantes en las charlas realizadas</li> </ul>	
<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</p>	<p>La DGDF garantiza el cumplimiento de las normativas de conciliación que facilitan la vida laboral y personal del servidor con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos para estudios universitarios</li> </ul>	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación y talleres</li> <li>- Licencias pre y post natal</li> <li>- Licencia por matrimonio</li> <li>- Permiso para trabajo remoto</li> <li>- Permiso por fallecimiento de familiar</li> <li>- Día libre por cumpleaños.</li> </ul> <p>En el año 2024, para seguir facilitando ese equilibrio se han formulado un plan piloto de teletrabajo en el cual se facilitará a algunos empleados en condiciones justificadas el acceso a algunas de las modalidades aprobadas por el MAP en su resolución 130-2020 sobre el teletrabajo en el sector público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de permiso concedidos</li> <li>• Plan piloto para teletrabajo</li> <li>• Políticas de compensaciones y beneficios</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se han planificado la formulación de las políticas para prestar atención especial de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se premian a los servidores de manera no monetaria a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pergaminos de reconocimientos</li> <li>- Días libres por desempeño</li> <li>- Actividad de festejo de los obreros agrícolas</li> <li>- Día libre por cumpleaños</li> </ul> <p>La institución cuenta con una política de compensación y beneficios en el cual, detalla las acciones ha seguir para el servir los mismos.</p> <p>En el año 2023 se realizó una actividad de reconocimiento donde se premiaron a los</p>	<p>No se han formulado un plan de recompensaciones monetaria y no monetarias</p>

	<p>colaboradores mas destacados y a los áreas y unidad que mejor desempeño obtuvieron.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía del evento</li> <li>• Certificados de premiación realizadas</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DGDF han identificado a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles.</p> <p>En el Plan estratégico Institucional en su eje 3 donde se especifica la necesidad de establecer alianzas estratégicas fuertes con empresas o instituciones que nos apoyen a impactar a las comunidades de la zona fronteriza, contribuir en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos plasmados.</p> <p>La División de Cooperación Internacional ha elaborado una matriz identificativa de posibles socios cooperantes, en la que especifica su área de cooperación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de identificación de posibles socios</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han firmado alianzas público-privadas con la identificación de posibles socios cooperantes para el desarrollo de la zona fronteriza.</p> <p>La DGDF ha gestionado alianzas con el fin de lograr obtener resultados que garanticen cambios favorables para la institución.</p> <p>Entre los acuerdos podemos resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario</b> el cual se encuentra en un 70% de ejecución.</li> <li>- <b>Fundación AVSI-TREEDOM</b> se ha completado en un 100%</li> <li>- <b>Plan Sierra</b> este se encuentra en un 90% de ejecución</li> <li>- <b>Asociación de Voluntarios en Servicio Internacional (AVSI)</b> este acuerdo se encuentra en un 70% de ejecución</li> <li>- <b>Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía dominicana (FODEARTE)</b> este acuerdo se encuentra en un 80% de ejecución</li> </ul> <p>Otros acuerdos firmados con instituciones como</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro Nacional de Ciberseguridad</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Mundial Internacional (World Visión)</li> <li>- Grupo Jaragua, Inc</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios firmados</li> <li>• Matriz de convenios vigentes</li> </ul>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>La institución a través de su División de Cooperación Internacional ha diseñado una herramienta a través el cual permite definir los controles y los métodos de seguimiento a los acuerdos o convenios ya firmados.</p> <p>La matriz especifica la responsabilidad de cada socio y el nivel de avance de cada acuerdo para brindar una proyección de cumplimiento de cada parte.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento de acuerdos y convenios</li> </ul>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		"No se ha identificado las futuras alianzas público-privadas"
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.		"No se han comparado los valores de los socios cooperantes con los de la institución"

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DGDF cumpliendo con el principio de transparencia, se asegura de que cada colaborador, ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés, revisa todas las informaciones relevantes sobre el desempeño de la institución, así como de los resultados de las evaluaciones y monitoreos realizados.</p> <p>De esta forma, garantiza el cumplimiento a lo establecido en las leyes y normativas aplicables como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</li> <li>- La norma sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano (Nortic A3-2014).</li> </ul> <p>El portal de transparencia institucional que se encuentra en nuestra pagina web asegura la disponibilidad de todas las informaciones. La DIGEIG en su carácter de órgano rector realiza las evaluaciones mensuales de los portales de transparencia en el cual el portal de la DGDF para el periodo 2023 obtuvo un 98.84%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de DIGEIG sobre la transparencia</li> <li>• Certificación A3</li> </ul>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>		<p>No se han incentivado la involucración de los ciudadanos clientes y sus representantes en las consultas y su participación en el proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones (co-diseño y codecisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad</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>No se han definido un proceso de recolección y procesamiento de datos</p>
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La DGDF en un proceso acompañado del Ministerio de Administración Pública (MAP), se determinó que actualmente la institución cuenta con servicios misionales y por ende, no cumple con los requerimientos necesarios para contar con Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación del MAP indicando el no aplica a la Carta Compromiso</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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



<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Gestión financiera de la DGDF se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 y POA. Además, cumple con los Órganos Rectores de Hacienda, Ley de Compras y Contrataciones, Ley 10-07 de Contraloría al realizar la realización de la formulación física y financiera que se desarrolló sobre la base de asignación de recursos a cada meta del POA.</p> <p>Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley.</p> <p>En mejora del cumplimiento de las legislaciones vigentes se han realizado revisiones y actualizaciones a los procedimientos de Compras y Contrataciones y el procedimiento de Formulación de Presupuesto.</p> <p>En esa misma orden, se han creado un procedimiento de formulación y actualización del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Presupuesto Institucional formulado</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>• Presupuesto aprobado</li> <li>• Políticas y Procedimientos de Compras y Contrataciones</li> <li>• Políticas y Procedimientos de Formulación de Presupuesto Institucional</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos de Formulación y actualización del PACC</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La DGDF cuenta con una metodología de administración y valoración de riesgos aprobada por la MAE y validada por la Contraloría General de la Republica a través de la NOBACI.</p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera (DAF), desarrolla todas sus operaciones apegadas a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones, además de que los procesos se ejecutan estrictamente siguiente las políticas internas que garantían la correcta ejecución del gasto.</p> <p>De otra forma, se puede apreciar en la sección de Transparencia de la Página Web institucional, un renglón de rendición Balance General, Libro banco, Ingreso y Egreso, Cuentas por pagar por mes, Semestralmente se remite Activo de la página de SIAB,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR)</li> <li>• Políticas de Presupuestos</li> <li>• Políticas de Dirección Administrativa y Financiera</li> </ul>	<p>No se han realizado la Matriz de identificación y evaluación de riesgos para la Dirección Administrativa y Financiera (DAF)</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>La DGDF concentra sus operaciones financieras integradas al SIGEF, un mecanismo de control de la administración estatal, que posibilita la ejecución de la programación presupuestaria apegadas a las leyes pertinentes.</p> <p>En el mismo sentido se indica que, la Página Web institucional cuenta con tres apartados (Presupuesto, Compras y Contrataciones y Finanzas) que ponen a disposición de todo público interesado boletines actualizados cada mes.</p> <p>A través de nuestro portal de transparencia y en cumplimiento a la Ley No. 200-04 los documentos publicados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto Institucional</li> <li>- Ejecución Presupuestaria</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024</li> <li>- Compras por debajo del umbral</li> <li>- Compras menores</li> <li>- Estados de cuenta suplidores</li> <li>- Ingresos y Egresos</li> <li>- Informe de Auditorias</li> <li>- Inventarios de Activos</li> <li>- Inventarios de Almacén</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Printscreen de Portal de Transparencia de la DGDF</li> <li>• Presupuesto aprobado 2024 publicado</li> <li>• Ejecución presupuestaria 2023</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> </ul>	
<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 DGDF ejecuta la asignación presupuestaria acorde con Programas y proyectos definidos en el PEI, cumpliendo con los lineamientos de la Ley No.10-07 de Control Interno, la Ley 449-06 de Compras y Contrataciones y la Ley de contabilidad 126-01, es decir que actúa bajo las indicaciones del marco jurídico del país.</p> <p>Por otro parte, los controles internos están inmersos dentro de los procedimientos institucionales, donde se verifica la segregación de funciones para garantizar la eficiencia y la eficacia de los controles internos.</p> <p>En ese mismo sentido, la institución asegura la gestión financiera rentable, eficaz y ahorrativa a través de los sistemas de control puesto por los órganos rectores. Estos sistemas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>- Plan Operativo Anual</li> <li>- Plan estratégico Institucional</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Financieros</li> <li>Ejecución del presupuesto</li> </ul>	<p>No se han implementado un sistema de contabilidad de costos</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario a través del sistema SIGEF</p>	<p>No se determinado las perspectivas de género/diversidad, presupuesto energético</p>

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se han establecido controles presupuestarios mediante el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de gestión presupuestaria que tiene como finalidad medir el grado en como la institución lleva a cabo una gestión Presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública</li> <li>• Clasificación del Indicador de Gestión Presupuestaria</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa y Financiera que opera guiada por el modelo de recomendación del MAP, con funciones y puestos que transparentan claramente las segregaciones de funciones que aseguran mantener un control financiero ajustado a las normas y centralizado.</p> <p>En ese mismo sentido la Dirección Administrativa y Financiera delega y descentraliza las responsabilidades de financieras y administrativas a través de unidades de contabilidad, activo fijo y presupuesto, cada unidad cuenta con sus funciones establecida en Manual de Funciones de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional de la DGDF</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos y Competencias</li> <li>• Sistema SIGEF</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.		No se han desarrollado los sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.		No se han asegurado de que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se han aprovechado las oportunidades de la transformación digital.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La Institución realiza encuentro de colaboración con otras instituciones del estado que trabajan con el desarrollo de la frontera.</p> <p>Por otra vía, se han firmado varios acuerdos de colaboración en cual han apoyado con aportes creativos y logístico a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios firmados</li> <li>• Fotografía de los encuentros realizados</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Participantes</li> <li>• Grupos de apoyo por redes sociales</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La institución cuenta con políticas y procedimientos sobre la gestión de comunicaciones y la información.</p> <p>Se ha firmado un acuerdo de ciberseguridad para garantizar los datos de la institución antes posible ataques externos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos de la Gestión de las Comunicaciones y la Información</li> <li>• Acuerdos de Ciberseguridad firmado</li> </ul>	No se han desarrollado un sistema de monitoreo de la información
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.		No se han contado con canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).
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>La DGDF asegura el acceso y intercambio información y datos abiertos a través, de nuestra página web y portal de transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Portal de Transparencia Institucional</li> <li>• Portal de Datos Abiertos</li> </ul>	No se han realizado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.)
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se han establecidos los mecanismos que garanticen que se retengan dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el

conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se han diseñado Estrategias Tecnológicas de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se han diseñado indicadores fiables para implementar, monitorizar y evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías usadas.
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.).		No se han identificado nuevas tecnologías relevantes para la organización tipos Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.
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>La DGDF cuenta actualmente con la plataforma de Office 365, la cual permite la interacción entre los usuarios a través de la nube y cuenta con una cantidad de herramientas tecnológicas que apoya la creatividad e innovación de los colaboradores y facilita el proceso de digitalización de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia Microsoft Office 365</li> </ul>	No se han creado las herramientas necesarias para utilización de los servicios o herramientas en la nube.



<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>No se han aplicado las TIC para mejorar los servicios internos y externos.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución firmó un acuerdo de ciberseguridad para aumentar la seguridad de la institución con la Agencia de Ciberseguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con la Agencia de ciberseguridad</li> </ul>	<p>No se han implementado las normas y protocolos de seguridad tecnológica</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>No se han desarrollado los procedimientos para mejora forma de reciclar los equipos tecnológicos y accesorios.</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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>No se ha desarrollado Plan de Mantenimiento de la estructura física y Procedimiento de administrativos en relación con los servicios general</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>La DGDF contamos con instalaciones que facilitan el acceso a nuestros ciudadanos garantizando su seguridad y cuidado cuando se encuentre dentro de los mismos.</p> <p>En la institución se encuentra ubicado en la Av. Doctor Delgado No. 22 en la cual cuenta con 2 niveles donde se ubican todas las áreas en la sede central.</p> <p>Además, cuenta con 7 oficinas provinciales repartidas en las denominadas como las provincias fronterizas del país. Que facilita el acceso al personal y a los ciudadanos a los productos que ofrece la institución.</p> <p>El comité mixto de seguridad y salud en el trabajo es responsable de garantizar el bienestar y la seguridad de los colaboradores de la institución.</p> <p>En el año 2024 se han realizado una propuesta para reubicar algunas áreas de la institución con la finalidad de optimizar el espacio y los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de visitantes</li> <li>• Propuesta de reubicación de áreas</li> <li>• Acta de conformación del Comité SISTAP</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>"No se ha desarrollado Plan de Mantenimiento Institucional Crear una política interna para el desarrollo de un sistema integrado 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>La institución ha recibido solicitudes de algunos comunitarios para realizar eventos y actos en las instalaciones de la DGDF en la zona fronteriza, especialmente en la Finca Modelo del Sur(En provincia Independencia en la comunidad de Mella) y en la oficina de provincial de la Dabajón.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de las instalaciones</li> </ul>	<p>No se han desarrollado las Políticas sobre el manejo de las instalaciones</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En la actualidad, DGDF para garantizar el uso eficiente y sostenible de los medios de transporte se realiza un calendario de mantenimiento preventivo donde cada 3 meses se verifica cada unidad del parque vehicular que cuenta la institución.</p> <p>También se lleva a cabo un calendario de choferes que permite rotar eficientemente a cada uno y así evitar el agotamiento de los mismos. En cuanto al uso eficiente de los recursos energéticos, la DGDF han iniciado un proceso de compras de equipos eficiente energéticamente con la finalidad de ahorrar y eficientizar el uso de este.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de Mantenimiento Preventivo de los Medios de Transporte</li> <li>• Ordenes de Compras de Equipos Eficientes</li> </ul>	<p>No se ha desarrollado un plan 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</p>	<p>La DGDF en su limitado acceso a estacionamiento que cuenta con parqueo para mujeres embarazas y personas con discapacidad.</p>	<p>No se han planificado un sistema de transportación para los empleados</p>

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Informe Administrativo</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>En la DGDF se tiene claramente identificados los procesos registrados en el Mapa de procesos que identifica Procesos Estratégicos (Dirección y Planificación), Procesos claves que corresponden a las áreas sustantivas de la institución (Desarrollo de Infraestructura, Protección Medioambiental y Seguridad Alimentaria y Gestión de Desarrollo); Procesos de Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera, Transportación, Gestión de Tecnología de la Información y Gestión de Recursos Humanos); Procesos de Mejora Continua (Control Interno y Análisis, Acciones Correctiva y Mejora.</p> <p>Para cumplir con los lineamientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se han documentados políticas y procedimiento que sustentan tantos los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo. Para el 2024, la institución obtuvo un 84.43% en la ejecución de las (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Manual de Cargos y Competencias</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo cuenta con un sistema basado en procesos en el cual, las principales áreas de la institución cuentan con sus procesos identificados y levantados, cumpliendo con las normativas vigentes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Mapa de Procesos Institucional</li> <li>• Matriz de control de los procesos</li> </ul>	No se ha implementado estrategias de digitalización y automatización de los procesos
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>La DGDF analiza y evalúa los procesos a través del diseño de herramientas que permite la identificación y el control de estos. Entre las políticas, procedimientos y herramientas que facilitan la evaluación y el análisis de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> <li>- Política y Procedimientos de Autoevaluación de los controles internos</li> <li>- Políticas y Procedimientos de auditoría interna y mejora continua</li> <li>- Política y Procedimientos de Evaluación de los controles</li> <li>- Política y Procedimientos de Normas, Básicas de Control Interno</li> </ul>	No se han analizado y evaluado los factores críticos de éxito en la institución

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y procedimientos de Revisión y actualización de los procesos y/o Procedimientos</li> <li>- Manual de Metodología de Valoración y Administración de Riesgos VAR</li> <li>- Matriz de Control de Procesos</li> <li>- Matriz de seguimientos a los procedimientos</li> <li>- Matriz de Valoración y Administración de Riesgos</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> <li>• Política y Procedimientos de Autoevaluación de los controles internos</li> <li>• Políticas y Procedimientos de auditoría interna y mejora continua</li> <li>• Política y Procedimientos de Evaluación de los controles</li> <li>• Política y Procedimientos de Normas, Básicas de Control Interno</li> <li>• Políticas y procedimientos de Revisión y actualización de los procesos y/o Procedimientos</li> <li>• Manual de Metodología de Valoración y Administración de Riesgos VAR</li> <li>• Matriz de Control de Procesos</li> <li>• Matriz de seguimientos a los procedimientos</li> <li>• Matriz de Valoración y Administración de Riesgos</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del</p>	<p>La responsabilidad de los procesos está asignados e identificados previamente desde el POA, así como</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>los departamentos involucrados, así como quedan establecidos a través del Manual de políticas y procedimientos aprobado por la Máxima Autoridad y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pasos a seguir en el proceso en cuestión.</p> <p>Además, en el Manual de Cargos están descritas las responsabilidades de la persona asignada al cargo y responsable del proceso</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y Procedimientos</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos y Competencias</li> <li>• Plantilla de elaboración de procedimientos</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La DGDF en base al proceso de auditoría interna que se realiza anualmente se toma en cuenta los cambios legales ante de actualizar o simplificar los procesos de la institución.</p> <p>También el Depto. Jurídico en sus políticas contempla compartir cualquier novedad referente a cambios en los requisitos legales.</p> <p>En el año 2023 y 2024 se han simplificado procesos debido a cambios en las normativas aplicables y a la implementación de la Normas Básicas de Control Interno. Entre los procedimientos simplificados podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración y actualización de PACC</li> <li>- Diseño y Revisión de Procesos y/o Procedimientos Institucionales</li> </ul>	

- Auditoría Interna y Mejora Continua
- Atención al Ciudadano y Transparencia de Información Pública.
- Manejo de la quejas, denuncias y sugerencias
- Elaboración y revisión de contratos y convenios
- Actualización Normas Jurídicas
- Conciliaciones Bancarias
- Registro de ingresos y donaciones
- Elaboración de los Estados Financieros
- Comprobación Inventario de Almacén
- Cuentas por Pagar
- Normas Básicas de Control Interno
- Gestión Documental
- Supervisión permanente de los controles o supervisión en línea
- Autoevaluación del control interno
- Evaluación del Sistema de Control Interno
- Directrices y uso de las redes sociales
- Seguridad en las redes sociales Institucionales
- Autorización de acceso a las redes sociales

También en este periodo se han realizado mejoras al Mapa de Procesos Institucional.

**Evidencia:**

- Matriz de Seguimiento de Procedimientos
- Políticas y Procedimientos gestión Jurídica
- Procedimientos de la Normas Básicas de Control Interno
- Políticas y Procedimientos de Diseño y revisión de los procesos y/o procedimientos institucionales



6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		"No se han ejecutado procesos basados en las buenas prácticas nacionales e internacionales Identificar los grupos de interés que impactan directamente en cada proceso y proponer acciones de involucramiento de los mismos
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>La DGDF se ha enfocado en resultados orientados a los grupos de interés y ha establecido desde su plan estratégico indicadores para los productos establecidos en los POA, los cuales se da seguimiento y se evalúa los resultados obtenidos.</p> <p>Por otra parte, en función de las responsabilidades asignadas al cargo, se recibió taller de evaluación del desempeño por resultados con el objetivo de elaborar los acuerdos de desempeño por resultados de todos servidores obtenidos a la fecha en un 90% la firma del mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Informe de Evaluación del Desempeño Institucional</li> </ul>	No se han diseñado indicadores para monitorear los procesos
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		"No se revisa ni mejora los procesos relacionados con la TICs ni lo de la protección de datos Se tiene que actualizar el procedimiento de la Gestión de TIC"

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.		"No se ha involucrado a los clientes y ni a los grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos. Realizar encuesta o encuentros con los grupos focales de la institución "
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		"No se ha involucrado a los clientes y grupos de interés. Desarrollar estrategia de identificación de métodos innovadores para desarrollar los servicios centrados en el principio de una sola vez
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		"No se aplicado una política de diversidad y gestión de genero Identificar las necesidades y expectativas de género
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, tablon de anuncios en Braille y audio).		"No se ha promovido la accesibilidad de nuestros productos y servicios Diseñar estrategia de accesibilidad y promoción de nosotros productos institucionales"

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		"No se han coordinado los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras instituciones que funcionen en la misma cadena de servicio Identificar organizaciones que funcione en la misma cadena de servicio que la nuestra para desarrollar posibles acuerdos futuros"

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>"No se han desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios Identificar socios de la misma cadena de prestación de servicios para desarrollar sistema compartido para facilitar el intercambio de datos</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se han creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas Identificar y realizar mesa de trabajo para solucionar problemas con las organizaciones</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se ha creado el incentivo y las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. Identificar y proponer incentivos para las direcciones y empleados que crean procesos interorganizacionales</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>"No se han establecido estándares que faciliten el intercambio de datos Realizar levantamiento de estándares comunes, faciliten el intercambio de datos y servicios compartidos</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>DGDF han firmado acuerdos de diferentes niveles con los gobiernos locales de cada provincia fronteriza para coordinar acciones conjuntas y impactar mejor las comunidades más vulnerables</p> <p>Entre las actividades coordinadas que se han realizado con los gobiernos locales se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de agua potable</li> <li>- Limpieza de canales de riego</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acondicionamiento de caminos</li> <li>- Apoyo ante desastres</li> <li>- Distribución de Plantas y arboles</li> <li>- Apoyo a Agricultores</li> </ul> <p>Entre otras actividades que se han coordinado con los gobiernos locales de cada comunidad de la zona fronteriza.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de las actividades realizadas</li> <li>• Acuerdos firmados</li> <li>• Registro de participantes</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se ha realizado las mediciones de percepción general de la organización

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 ha realizado las mediciones de percepción general de la organización
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha realizado las mediciones de percepción general de la organización
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se ha realizado las mediciones de percepción general de la organización
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se ha realizado las mediciones de percepción general de la organización

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

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

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

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se han medido el tiempo de espera de los productos
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se han medido la cantidad y el tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencia
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se han obtenido resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se han medido el cumplimiento a los estándares de servicio

### 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	La institución cuenta con 6 canales de distribución de contenido, lo cuales son:	No se han analizado los resultados de la utilización de los canales de comunicación

<p>los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Página Web Facebook Instagram Twitter YouTube Vía Telefónica "</p> <p><b>Metas:</b> Analizar los resultados de la utilización de los canales de información</p> <p><b>"EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME ANUAL DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>		<p>No se han determinado la disponibilidad y la exactitud de la información</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La institución obtuvo los siguientes resultados en las evaluaciones realizadas por los órganos rectores externos.</p> <p><b>SISMAP</b> AÑO 2022: 87.96% AÑO 2023: 87.30%</p> <p><b>SISCOMPRAS</b> AÑO 2022: 98.22% AÑO 2023: 95.00%</p> <p><b>INDICADOR DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA</b> AÑO 2022: 100% AÑO 2023: 100%</p>	

**INDICADOR DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

**AÑO 2022:** 97.9%

**AÑO 2023:** 98.84%

**ITICGE**

**AÑO 2022:** 67%

**AÑO 2023:** 28.83%

**NOBACI**

**AÑO 2022:** 47.62%

**AÑO 2023:** 64.30%

**SISACNOC**

**AÑO 2022:** 84 %

**AÑO 2023:** 82 %

**Metas:**

**Año 2024**

- **SISMAP** 90%
- **SISCOMPRAS** 95%
- **Indicador de Gestión Presupuestaria** 100%
- **Indicador de Transparencia Institucional** 100%
- **ITICGE** 40%
- **NOBACI** 90%
- **SISACNOC** 90%

**"Evidencia:**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de Indicadores de Gestión Pública de la DGDF 2022 y 2023</li> <li>• Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública"</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La DGDF en su evaluación mensual realizada por la DIGEIG y por OGTIC por sus indicadores de cumplimiento a la Ley 200-04 y ITIGCE nos muestra los siguientes resultados relacionados con los datos abiertos:</p> <p><b>Año 2023</b>  <b>Indicador de Transparencia Institucional</b>  Datos Abiertos: 5 de 5 para un 100%</p> <p><b>IITIGCE</b>  Datos Abiertos 5 de 5 para un 100%</p> <p><b>Meta:</b>  <b>Año 2024</b>  Indicador de Transparencia Institucional 100%  ITIGCE: 100%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte mensual del indicador de transparencia institucional</li> <li>• Indicador ITIGCE</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se han determinado los datos de sobre las horas que los departamentos brindan sus servicios internos a las demás áreas
6) Tiempo de espera.		No se han medido el tiempo de espera
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se han medido el tiempo para prestar un servicio
8) Costo de los servicios.		No se han determinado los costos de los servicios

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se han determinado los resultados relacionados al grado de implicación de los grupos de interés
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se han realizado los resultados sobre las sugerencias recibidas e implementadas SE
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se han realizado los resultados relacionados al grado de innovación para atender a los clientes/ ciudadanos
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se han realizado los resultados al cumplimiento en relación al género y la diversidad cultural
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 han realizado los resultados relacionados alcance de la revisión 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.		No se han realizado la medición de la participación ciudadana en relación con el flujo de información
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental</p> <p><b>Año 2022</b> <b>97.90 %</b></p> <p><b>Año 2023</b> <b>98.84 %</b></p> <p>siendo esto un resultado excelente para la gestión de la transparencia que brinda la DGDF.</p> <p><b>Metas:</b> <b>Año 2024: 100%</b></p> <p><b>"Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de Diciembres de los años 2022 y 2023</li> </ul>	

**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
----------	---	-----------------

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Fueron realizadas encuestas de Clima Organizacional, la cual arrojó como resultados la imagen global de la institución</p> <p><b>Año 2022 76.00%</b> <b>Año 2024 80.00%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 4.00%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 85.00% de imagen y rendimiento general de la institución</p> <p><b>"EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2022</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2024</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen conocimiento de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p><b>Año 2022 84.47%</b> <b>Año 2024 88.92%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 4.45%</p> <p><b>Metas:</b></p>	

	<p>Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90% Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p> <p><b>"Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2022</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2024</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los servidores de la DGDF tienen participación en actividades de mejora.</p> <p><b>Año 2022 77.18%</b> <b>Año 2024 90.28%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 7.13%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 95% en la participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Los Servidores de la DGDF saben de la importancia de un compromiso ético y los posibles conflictos de interés</p> <p><b>Año 2022 80.29%</b> <b>Año 2024 87.87</b></p>	

	<p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 7.58%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90% de conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad</p> <p><b>“Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2022</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2024”</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Los servidores de la DGDF conocen los mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p><b>Año 2022 82.35%</b> <b>Año 2024 88.24%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 5.89%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90% de mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se han realizado la medición del nivel percepción de nuestros servidores</p>

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción sobre los cambios y la innovación y la organización positiva, aunque se muestra una tendencia negativa y los objetivos no fueron alcanzados</p> <p><b>Año 2022 83.24%</b> <b>Año 2024 76.23%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa de -7.01%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 80% de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Los servidores de la DGDF sienten que hay un impacto de la digitalización en la organización positivo, aunque se muestra una tendencia negativa y los objetivos no fueron logrados</p> <p><b>Año 2022 83.24%</b> <b>Año 2024 76.23%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa de -7.01%</p> <p><b>Metas:</b></p>	

	<p>Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 80% de impacto en la digitalización en la organización</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Los servidores de la DGDF entienden que la organización cuenta con agilidad para realizar sus labores</p> <p><b>Año 2024 85.29%</b></p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90% en agilidad de la organización</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Los Servidores de la DGDF entiende que los directivos de altos y medios mandos tienen capacidad de dirigir la organización.</p> <p><b>Año 2022 88.94%</b> <b>Año 2024 87.75%</b></p> <p><b>Tendencia:</b></p>	



	<p>El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa de -1.19%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% de capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una reacción positiva sobre el diseño y la gestión de los procesos de la Organización</p> <p><b>Año 2022 81.76%</b> <b>Año 2024 86.64%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva 4.88%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva del reparto de tareas y del sistema de evaluación.</p>	

	<p><b>Año 2022 88.24%</b> <b>Año 2024 86.76%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa de -1.48%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de los servidores.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Los servidores de la DGDF consideran que la gestión del conocimiento en la institución es muy eficiente.</p> <p><b>Año 2022 82.35%</b> <b>Año 2024 88.43%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 6.08%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% de la gestión de conocimiento de los servidores</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva sobre la comunicación interna.</p> <p><b>Año 2022 83.53%</b> <b>Año 2024 91.67%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 8.14%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 95.00% de comunicación interna y los métodos de información.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva de este punto</p> <p><b>Año 2022 86.12%</b> <b>Año 2024 89.12%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva 3.00%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% de alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	

	<p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva del enfoque con el cambio y la innovación.</p> <p><b>Año 2022 77.18%</b>  <b>Año 2024 76.24%</b></p> <p><b>Tendencia:</b>  El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa -0.94%</p> <p><b>Metas:</b>  Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 80% del enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva con relación a este punto.</p> <p><b>Año 2022 82.35%</b>  <b>Año 2024 88.15%</b></p>	

	<p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 5.8%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00 del ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva con relación a este punto</p> <p><b>Año 2022 73.18%</b> <b>Año 2024 80.00%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 6.82%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 85.00% de enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Los Servidores de la DGDF tiene una percepción positiva con relación a este punto.</p>	

	<p><b>Año 2022 62.75%</b> <b>Año 2024 68.46%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 5.71%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 70.00% del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Los Servidores de la DGDF tiene una percepción positiva sobre este punto</p> <p><b>Año 2022 82.35 %</b> <b>Año 2024 88.15%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 5.80%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva.</p> <p><b>Año 2022 62.35%</b> <b>Año 2024 75.98%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 13.63%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 80.00% del desarrollo sistemático de la carrera y las competencias de la DGDF</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva con respecto a este punto</p> <p><b>Año 2022 64.71%</b> <b>Año 2024 61.27%</b></p> <p><b>Tendencia:</b></p>	

	<p>El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia negativa de -3.44%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 70.00% de motivación y empoderamiento en los servidores de la DGDF.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Los servidores de la DGDF tienen una percepción positiva.</p> <p><b>Año 2022 82.35%</b> <b>Año 2024 88.43%</b></p> <p><b>Tendencia:</b> El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva de 6.08%</p> <p><b>Metas:</b> Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 90.00% de calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> <p><b>“EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2022</li> <li>• ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2024”</li> </ul>	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP



	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la DGDF realizó el cálculo del índice de rotación del personal</p> <p><b>Año 2022 10.45%</b>  <b>Año 2023 7.47%.</b>  <b>Tendencia:</b>  El resultado en relación con la última medición muestra una tendencia positiva es de 2.98%</p> <p><b>Metas:</b>  Para la próxima medición se proyecta alcanzar un 8.96% de rotación de personal</p> <p><b>"Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de Índice de Rotación del Personal 2022</li> <li>• Cálculo de índice de Rotación del Personal 2023</li> </ul>	<p>No se han realizado el Cálculo el nivel de Absentismo y enfermedades y el número de quejas relacionadas con RRHH</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección General de Desarrollo Fronterizo anualmente realiza actividades con el objetivo de identificar áreas de mejora en la institución.</p> <p><b>Año 2022:</b> se realizaron 20 actividades de mejora la misma se repartieron de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% representa actividades relacionadas con las auditorias de procesos</li> <li>• 45% representa a actividades de mejoras relacionadas con los Indicadores de Gestión Pública</li> </ul>	

- 15% a actividades relacionadas con el CAF
- 15% a otras actividades de mejora.

**Año 2023:** se realizaron 33 actividades de mejora, la misma se repartieron de la siguiente manera:

- 27 % representa actividades relacionadas con las auditorías internas
- 9% representa actividades relacionadas con auditoría externa
- 24% representa a actividades de mejoras relacionadas con los Indicadores de Gestión Pública
- 9% a actividades relacionadas con el CAF
- 30% a otras actividades de mejora."

**Meta:**

Para el año 2024 se han planificados 14 actividades de mejoras interna. Relacionadas con auditoría interna; Autodiagnóstico CAF, Normas básicas de control interno, Seguimiento a indicadores de gestión pública y implementación de las 5S.

**EVIDENCIA:**

- LISTADO DE PARTICIPANTES
- COMUNICACIONES
- PLAN Y CRONOGRAMA DE AUDITORIA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PLAN DE MEJORA CAF"</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La comisión de integridad de la DGDF para el año 2023 no se reportó ningún conflicto de intereses relacionados a dilemas éticos.</p> <p><b>Meta:</b> Para el año 2024 se espera cero reportes de conflictos éticos.</p> <p><b>"Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Comisión de Integridad “</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La DGDF realizó jornadas de reforestación en las comunidades de la zona fronteriza, donde en todas las jornadas realizadas se contó con una participación voluntaria de los servidores de la DGDF en la sede central de Santo Domingo y de todas las oficinas provinciales distribuidas en las 7 provincias que conformar la zona fronteriza.</p> <p><b>Año 2022:</b> 22 jornadas de reforestación</p> <p><b>Año 2023:</b> 23 jornadas de reforestación</p> <p><b>Metas:</b> <b>Año 2024:</b> 21 jornadas de reforestación</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME DE LA REFORESTACIONES REALIZADAS</li> <li>• FOTOS</li> <li>• REDES SOCIALES "</li> </ul>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo en su objetivo de mejorar la atención al ciudadano a través de su División de Evaluación de Desempeño y Capacitación realizó talleres formativos, dedicado a la gestión de la atención al ciudadano.</p> <p><b>Año 2022:</b> 5 talleres de sobre atención al ciudadano</p> <p><b>Año 2023:</b> 1 taller de sobre atención al ciudadano</p> <p><b>Metas:</b> <b>Año 2024:</b> 3 talleres de sobre atención al ciudadano</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Seguimiento al Plan anual de Capacitación "</li> </ul>	

## 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.	<p>"El rendimiento individual se evalúa con la Evaluación del Desempeño.</p> <p><b>Año 2022:</b></p>	

**Grupo Ocupacional I**

Desempeño Sobresaliente 29.23%  
Desempeño Superior al Promedio 45.85%  
Desempeño Promedio 14.15%  
Desempeño bajo del Promedio 7.08%  
Desempeño Insatisfactorio 3.69%

**DESEMPEÑO GENERAL 89%**

**Grupo Ocupacional II**

Desempeño Sobresaliente 45.83%  
Desempeño Superior al Promedio 37.50%  
Desempeño Promedio 5.21%  
Desempeño Insatisfactorio 11.46%

**DESEMPEÑO GENERAL 89%**

**Grupo Ocupacional III**

Desempeño Sobresaliente 47.37%  
Desempeño Superior al Promedio 47.37%  
Desempeño Promedio 5.26%

**DESEMPEÑO GENERAL 95%**

**Grupo Ocupacional IV**

Desempeño Sobresaliente 63.64%  
Desempeño Superior al Promedio 31.82%  
Desempeño Promedio 4.55%

**DESEMPEÑO GENERAL 95%**

**Grupo Ocupacional V**

Desempeño Sobresaliente 85.29%  
Desempeño Superior al Promedio 14.71%

**DESEMPEÑO GENERAL 97%**

**Año 2023:****Grupo Ocupacional I**

Desempeño Sobresaliente 29.64%  
Desempeño Superior al Promedio 38.76%  
Desempeño Promedio 15.31%  
Desempeño bajo del Promedio 6.84%

Desempeño Insatisfactorio 9.45%  
**DESEMPEÑO GENERAL 86.74%**  
**Grupo Ocupacional II**  
 Desempeño Sobresaliente 51.02%  
 Desempeño Superior al Promedio 24.49%  
 Desempeño Promedio 12.24%  
 Desempeño bajo del promedio 7.14%  
 Desempeño Insatisfactorio 5.10%  
**DESEMPEÑO GENERAL 90.50%**  
**Grupo Ocupacional III**  
 Desempeño Sobresaliente 80.00%  
 Desempeño Superior al Promedio 20.00%  
**DESEMPEÑO GENERAL 96.60%**  
**Grupo Ocupacional IV**  
 Desempeño Sobresaliente 72.73%  
 Desempeño Superior al Promedio 22.73%  
 Desempeño Insatisfactorio 4.56%  
**DESEMPEÑO GENERAL 93.87%**  
**Grupo Ocupacional V**  
 Desempeño Sobresaliente 75.68%  
 Desempeño Superior al Promedio 16.22%  
 Desempeño Promedio 8.11%  
**DESEMPEÑO GENERAL 96.35%**  
**Metas:**

- Grupo Ocupacional I **88%**
- Grupo Ocupacional II **92%**
- Grupo Ocupacional III **98%**
- Grupo Ocupacional IV **95%**
- Grupo Ocupacional V **97%**

**EVIDENCIA:**

- INFORME Y TABLA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA DGDF 2023"

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El indicador ITICGE se conforma de diferentes componentes, nuestra institución cuenta con las siguientes puntuaciones:</p> <p><b>Año 2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de las TICs 15.95 sobre 25</li> <li>• Implementación e-GOB 8.84 sobre 25</li> <li>• Gobierno Abierto y e-Participación 18.65 sobre 25</li> <li>• Desarrollo e-Servicios en 19.00 sobre 25.</li> </ul> <p>Para un <b>62.44%</b></p> <p><b>Año 2023:</b></p> <p>Componente de Uso de las TICs <b>9.73</b> sobre 20  Componente de Implementación de Gobierno Digital <b>9.85</b> sobre 30  Componente de Innovación <b>0</b> sobre 20  Componente de e-Participación <b>9.25</b> sobre 10  Componente de Servicios en línea <b>0</b> sobre 20  Para un <b>28.83%</b> "</p> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024</b>  Indicador ITICGE 40%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador ITICGE</li> </ul>	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La División de Evaluación del Desempeño y Capacitación en cumplimiento a su Plan anual de Capacitación realizaron capacitaciones en todas las oficinas de la DGDF.</p> <p><b>Año 2022:</b> 25 capacitaciones, lo que representa en el Indicador SISMAP 96 de 100 para la evaluación de diciembre 2022.</p> <p><b>Año 2023:</b> 19 capacitaciones, lo que representa en el Indicador SISMAP 100 de 100 para la evaluación de diciembre 2023.</p> <p><b>META:</b> 35 Capacitaciones de 43 planificadas Indicador SISMAP 100%</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN</li> <li>• INDICADORES SISMAP"</li> </ul>	<p>No se calculó la tasa de éxito de participación en las acciones formativas</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La DGDF realizó reconocimientos, donde se reconoció el trabajo de los equipos y el trabajo individual.</p> <p><b>Año 2022:</b> 2 tipos de reconocimientos, reconocer el desempeño de las áreas, donde se reconoció 4 áreas reconocer individualmente a los servidores de la DGDF donde se reconoció 34 servidores</p>	



	<p><b>Año 2023</b>  2 tipos de reconocimientos,  reconocer el desempeño de las áreas, donde se reconoció 10 áreas  reconocer individualmente a los servidores de la DGDF donde se reconoció 96 servidores"</p> <p><b>Metas:</b>  1 actividad de reconocimientos al desempeño</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones</li> <li>• Fotos</li> <li>• Reconocimientos</li> </ul>	
--	---	--

**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:		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No se han determinado la percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se han determinado la reputación de nuestros proveedores Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se han determinado la percepción de las acciones específicas dirigidas a personas en desventajas Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución</p>
<p>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.</p>		<p>No se han realizado la medición del impacto de la organización en el desarrollo económico de las comunidades de la zona fronteriza Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No se han realizado la medición del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia y el comportamiento ético. Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución</p>

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se han realizado la medición del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se han realizado la medición de la opinión general sobre la accesibilidad y la transparencia Realizar medición de percepción sobre las actividades de responsabilidad social en la institución

### 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 DGDF en su objetivo de preservar y mantener los recursos ambientales, realiza jornadas de reforestación en todas las zonas fronteriza del país, no solo contribuyendo al medio ambiente sino también beneficiado a las familias de bajo recursos brindándoles un medio de producción.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 jornadas de reforestación</li> <li>• Mas de 55 mil Plantas sembradas</li> <li>• Donación de más 400 mil plantas</li> <li>• 200 mil plantas fueron de café y cacao</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 jornadas de reforestación</li> <li>• Mas de 55 mil Plantas sembradas</li> <li>• Donación más de 365 mil plantas</li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 jornadas de reforestación</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JORNADAS DE REFORESTACIÓN</li> <li>• FOTOS</li> <li>• REDES SOCIALES</li> <li>• PÁGINA WEB</li> <li>• INFORME DE PLANTAS DONADAS 2023</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Con la finalidad de conocer la situación real de las comunidades la DGDF realiza una serie de encuentro denominado <i>"Frontera te escucha"</i> en el cual se realizaron encuentros con los comunitarios de las diferentes provincias de la Zona Fronteriza del país.</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 encuentros comunitarios</li> <li>• 11 fueron parte de Frontera te escucha.</li> </ul> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 encuentros comunitarios</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de los encuentros</li> <li>• Listado de invitados</li> <li>• Videos</li> <li>• Nota de prensa</li> <li>• Convocatorias realizadas</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>la DGDF utilizando todos los canales de comunicación disponible realizó publicaciones en las redes sociales, también se realizaron varias notas de prensa publicadas.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 312 publicaciones en las redes sociales</li> <li>• 43 notas de prensa publicadas, para un 98% de grado de cobertura positiva recibida.</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizó publicaciones en las redes sociales</li> <li>• realizaron varias notas de prensa publicadas para un 97% de grado de cobertura positiva recibida.</li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <p><b>AÑO 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% de Cobertura positiva recibida</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual del Departamento de Comunicaciones”</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>		<p>No se han determinado el nivel de apoyo a las políticas sobre diversidad</p>

programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		Identificar que tipos de programas o proyectos sociales se pueden aplicar para beneficiar a las minorías
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se han determinado el apoyo a proyectos de desarrollo y participación en actividades filantrópicas Realizar levantamientos de empleados que estén participando en actividades filantrópicas y proponer posible aportes y ayudas instituciones se puede ofrecer
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 han determinado el intercambio productivo de conocimientos e información Realizar actividades de intercambio productivo de conocimientos e información con otros
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).		No se realizado actividades de prevención de riesgos de salud y de accidentes Realizar actividades de prevención de salud y de accidentes a los ciudadanos/clientes y empleados.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se han realizado mediciones relacionado con responsabilidad social  Implementar indicadores de responsabilidad social

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo presento los siguientes resultados relacionados a la cantidad de productos ofrecidos por la institución:</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de 3 centros de madres</li> <li>• Distribución de más de 480,000 plantas</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 340,000 plantas a productores locales</li> <li>• Rehabilitación un total de 87.4 Km de caminos</li> <li>• Procesamiento de más de 1,100 quintales de uva</li> <li>• Elaboración de más de 65,000 botellas de vino</li> <li>• Formación de más de 65 jóvenes en procesamiento de la uva</li> <li>• Realización de 23 Jornadas de Reforestación</li> <li>• Realización 26 talleres para la generación de empleo donde participaron más de 530 participantes</li> <li>• Apoyo a 4 actividades artística o culturales</li> </ul> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 400,000 plantas distribuidas</li> <li>• 21 jornadas de reforestación</li> <li>• 14 huertos familiares instalados</li> <li>• 5 estanques de alevines</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120,000 alevines entregados</li> <li>• 200 Km rehabilitados</li> <li>• 40 lagunas construidas</li> <li>• 20 pisos de cemento construidos</li> <li>• 460 módulos sanitarios construidos</li> <li>• 4 talleres de artesanía</li> <li>• 80 participantes</li> <li>• 30 talleres de formación</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Seguimiento al POA 2022</li> <li>• Informe de Seguimiento POA 2023</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La DGDF con las ejecuciones realizadas se beneficiaron directamente en la zona fronteriza del País.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 321 comunidades de la zona fronteriza</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 287 comunidades de la zona fronteriza</li> </ul> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 240 comunidades de la zona fronteriza</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Seguimiento al POA</li> </ul> <p>Enlace:  <a href="https://dgdg.gov.do/transparencia/index.p">https://dgdg.gov.do/transparencia/index.p</a></p>	



	<p><a href="https://hp/plan-estrategico/informes/category/2035-2022">hp/plan-estrategico/informes/category/2035-2022</a></p> <p><a href="https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/2491-2023">https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/2491-2023</a></p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se han realizado los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>La DGDF está comprometido con el fortalecimiento institucional, suscribe acuerdos y/o convenios con organismos públicos y privados, con la finalidad de propiciar la mejora de los productos que brindados.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 acuerdos o convenios firmados de los cuales 8 están activos representando un 38% y 13 Acuerdos o convenios están proceso de reactivación representado un 62%, donde el grado de cumplimiento de convenios es de 49%.</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el año 2023, la institución contaba con 19 Acuerdos o convenios firmados de los cuales 6 están activos representando un 30% y actualmente el grado de cumplimiento de convenios es de 64%.”</li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 acuerdos nuevos o reactivados</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 captación de recursos o cooperación técnica</li> <li>• 130 socios captados y retenidos</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE CONVENIOS.</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La institución obtuvo los siguientes resultados en las evaluaciones realizadas por los órganos rectores externos.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP: 87.96% DICIEMBRE DEL 2022</li> <li>• SISCOMPRAS: 98.22% EN EL 4T DEL 2022</li> <li>• Indicador de Gestión Presupuestaria: 100% 4T DEL 2022</li> <li>• Indicador de Transparencia Institucional: 97.9% DICIEMBRE 2022</li> <li>• ITICGE: 67% DICIEMBRE DEL 2022</li> <li>• NOBACI:47.62% EN 4T DEL 2022</li> <li>• SISACNOC: 84 % EN EL 2DO SEMESTRE DEL 2022</li> </ul> <p><b>AÑO 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP: 87.30% DICIEMBRE DEL 2023</li> <li>• SISCOMPRAS: 95.00% EN EL 4T DEL 2023</li> <li>• INDICADOR DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA: 100% 4T DEL 2023</li> <li>• INDICADOR DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL: 98.84% DICIEMBRE 2023</li> <li>• ITICGE: 28.83% DICIEMBRE DEL 2023</li> <li>• NOBACI:64.30% EN EL 4T DEL 2023</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SISACNOC: 82 % EN EL 2DO SEMESTRE DEL 2023"</li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP 90%</li> <li>• SISCOMPRAS 95%</li> <li>• INDICADOR DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA 100%</li> <li>• INDICADOR DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 100%</li> <li>• ITICGE 40%</li> <li>• NOBACI 90%</li> <li>• SISACNOC 90%</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TABLA DE INDICADORES DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA DGDF 2022</li> <li>• SISTEMA DE MONITOREO DE LA GESTIÓN PÚBLICA</li> <li>• Tabla de Indicadores de Gestión Pública de la DGDF 2023</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han realizado las mediciones para medir el impacto de la innovación en los productos y servicios
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han realizado los resultados de la implementación de las reformas del sector público

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>"La DGDF gestiona y administra los recursos financieros y no financieros en el marco de la eficiencia y la transparencia procurando la optimización en el uso de estos, enfocando en los resultados</p> <p>.</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Plan Operativo Anual: 122%</li> <li>• Resultados de presupuesto: 115% de su ejecución del presupuesto financiero asignado (excluye las transferencias de capital a otras instituciones).</li> </ul> <p>Estos resultados son debido a la asignación de recursos extra por parte del gobierno central lo que permitió superar las metas de algunos productos "</p> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Presupuestaria ejecutada en 98%</li> <li>• Gestión de Recursos Humanos se ha planificado \$134,651,471.74</li> </ul> <p><b>"Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe físico-financiero anual 2023</li> <li>• Plan de Operativo Anual 2024</li> </ul>	<p>No se realizado la medición de los recursos a través de los recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones</p>
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de actualizar y adecuar los</p>	

	<p>procedimientos institucionales y cumplir con los requerimientos relacionados con las NOBACI</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó 28 procedimientos de los cuales actualizo 26 para un 93%.</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó un total de 44 procedimientos de los cuales actualizo 20 para un impacto de 45.45%. Para contar con 60% de todos los procedimientos identificados ya se encuentra actualizados.</li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>40% de los procedimientos identificados serán actualizados o creados</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Control de los Procedimientos</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se han realizado análisis comparativo de los benchmarking internos</p>
<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).</p>	<p>La DGDF ha realizado alianzas con el fin de lograr obtener resultados que garanticen cambios favorables para la institución. Entre los acuerdos podemos resaltar:</p> <p><b>Año 2022</b></p> <p>Existen 21 Acuerdos o convenios firmados de los cuales 8 están activos representado un 38% y 13 Acuerdos o convenios están proceso de reactivación representado un 62%, donde el grado de cumplimiento de convenios es de 49%.</p> <p><b>Año 2023</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario el cual se encuentra en un 70% de ejecución</li> <li>• Fundación AVSI-TREEDOM se ha completado en un 100%</li> <li>• Plan Sierra este se encuentra en un 90% de ejecución</li> <li>• Asociación de Voluntarios en Servicio Internacional (AVSI) este acuerdo se encuentra en un 70% de ejecución</li> <li>• Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía dominicana (FODEARTE) este acuerdo se encuentra en un 80% de ejecución</li> <li>• Los demás acuerdos con instituciones como Centro Nacional de Ciberseguridad, Visión Mundial Internacional (World Vision) y Grupo Jaragua, Inc se encuentra por debajo de 50% de ejecución</li> </ul> <p><b>Metas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 acuerdos nuevos o reactivados</li> <li>• 5 captación de recursos o cooperación técnica</li> <li>• 130 socios captados y retenidos</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento de CONVENIOS</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la</p>		<p>No se han realizado el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización</p>

<p>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>		
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión realiza auditorías internas.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 auditorías internas de las cuales se detectaron lo siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 no conformidades</li> <li>✓ 2 conforme</li> </ul> </li> </ul> <p>Para un resultado 83% de puntos de mejoras de las áreas auditadas pero este resultado se debe a los cambios en los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 auditorías internas de 4 programadas para un 75% de cumplimientos, de las cuales se detectaron lo siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 18 No conformidades</li> <li>✓ 3 fueron observaciones. "</li> </ul> </li> </ul> <p><b>METAS:</b></p> <p><b>Año 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 auditoria programadas para este año</li> </ul> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME DE HALLAZGOS DE AUDITORIA 2022</li> <li>• INFORME DE HALLAZGOS DE AUDITORIA 2023</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha participado en concursos, premios y certificaciones
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF) tuvo un cumplimiento del presupuesto.</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo un cumplimiento del presupuesto de un 97.19%.</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo un cumplimiento del presupuesto de un 115.49%. La desviación de 15% en la ejecución financiera se debió a la asignación de fondos adicionales por RD\$20,8 millones de pesos para avanzar la construcción de mercados binacionales en Pedernales y Elías Piña y RD\$11,6 millones para la construcción de Módulos Sanitarios Higiénicos.</li> </ul> <p><b>Metas:</b></p> <p><b>Año 2024:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han planificado el 98% del ejecución del presupuesto anual de la institución.</li> </ul>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Físico-Financiero DGDF</li> </ul> <p>Enlace:  <a href="https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/category/2810-informes-de-evaluacion-anual-de-las-metas-fisicas-financieras">https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/category/2810-informes-de-evaluacion-anual-de-las-metas-fisicas-financieras</a>"</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución en su compromiso de impulsa las mejoras en la calidad y control del gasto público sobre la base del presupuesto y una eficiente gestión de compras, ha realizado un seguimiento constante al cumplimiento del indicador SISCOMPRAS. El mismo refleja con sus resultados trimestrales:</p> <p><b>Año 2022</b>  SISCOMPRAS T1 : 94.23%  SISCOMPRAS T2 : 93.83%  SISCOMPRAS T3: : 93.51%  SISCOMPRAS T4 : 94.20% "  SISCOMPRAS General: 93.94%</p> <p><b>Año 2023</b>  SISCOMPRAS T1 : 97.69%  SISCOMPRAS T2 : 92.13%  SISCOMPRAS T3: : 94.11%  SISCOMPRAS T4 : 94.87% "  SISCOMPRAS General: 94.70%</p> <p><b>Metas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el indicador SISCOMPRAS en 95%</li> </ul> <p>"</p>	

	<b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• REPORTE DEL SISCOMPRAS 2023</li><li>• REPORTE DEL SISCOMPRAS 2022</li></ul>	
--	---	--

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