

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Dirección General de Desarrollo de la Comunidad**

**FECHA:**

Junio 2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DGDC conformó en conjunto con los colaboradores institucionales y los grupos de interés, un Plan Estratégico Institucional 2021-2024. El mismo continúe la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mesas de trabajo para elaboración del PEI Filosofía institucional</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La DGDC tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales</p> <p><b>Evidencias</b> Portal Institucional. <a href="https://dgdc.gob.do/index.php">https://dgdc.gob.do/index.php</a></p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>La misión y visión institucional se encuentran alineados los END, ODS, PNPSP.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI 2021-2024</p>	

<p>Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución tiene cargada en su portal institucional la visión, misión y valores de la institución. Para garantizar una comunicación y socialización de los objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas, la DGDC realizó una semana de seminarios relacionados a estos temas.</p> <p>Evidencias:  Portal Institucional.  Reuniones periódicas y seminarios.  Fotos en las redes sociales institucionales  Mural digital de la institución</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Cada cuatro años la institución elabora un PEI donde se llevan a cabo los análisis correspondientes en el ámbito interno y externo, se revisa la filosofía institucional para adaptarla a la planificación realizada.</p> <p>Evidencias:  PEI 2021-2024  Mesas de trabajo para elaboración del PEI</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 DGDC conformó la comisión de integridad y cumplimiento normativo en colaboración de la DIGEIG, el comité de compras, comité de calidad y elaboración de manual de cargos.</p> <p>Evidencias: Certificados del diplomado de conformación, planilla de miembros de la CIGCN en la página de transparencia esta DGDC, planillas de los comité, carga en el SISMAP del Manual de Cargos Institucional.</p>	<p>No se ha realizado la elaboración de un código de ética institucional y la instalación de buzones de denuncias de corrupción.</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizaron seminarios sobre temas concernientes a la institución con todo el personal</p> <p>Evidencias: Reuniones virtuales y presenciales</p>	<p>No se ha realizado una planificación y programación de encuentros con todo el personal para actividades de integración.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución realizo convocatorias y reuniones periódicas para la creación de la estructura organizacional, actualizada según los requerimientos institucionales. También para el manual de cargo, manual de funciones y manual de inducción.</p> <p>Se elaboró el mapa de procesos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias</p>	<p>No se ha realizado la implementación del manual de procedimientos misionales.</p>

	<p>Fotos de reuniones Estructura Organizativa mapa de procesos manual de inducción manuales de cargos Correos de difusión</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se elaboró mediante convocatorias con los encargados de departamentos, reuniones para un POA desprendidos del PEI en estos se encuentran las actividades requeridas para lograr los objetivos institucionales. También la institución es medida mediante órganos externos como SISMAP, PRESUPUESTO, ETC.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla medición de órganos externo. Correos de difusión</p>	<p>No se han realizado mediciones periódicas para los planes operativos institucionales.</p>
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>		<p>No se ha realizado el diseño un 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>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>		<p>No se ha realizado la elaboración de un plan de valoración y mitigación de riesgos, conformación del comité NOBACI</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La DGDC mediante convocatorias a reuniones con analistas del MAP, instalo EL sistema de gestión de calidad Del CAF</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha realizado la implementación de un sistema de gestión de calidad como EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>

	<p>Correos Comunicaciones Fotos listados Captura de pantalla del indicador en el SISMAP.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con formas de comunicación digital para los canales externos e internos como son las redes sociales y de forma más interna el correo institucional.</p> <p>Evidencias: Publicaciones en las redes sociales de Instagram, Facebook, etc. Boletines comunitarios. Correo Mural Digital Captura del SISMAP Desplegable físico</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución ha asegurado las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Se elaboró el mapa de procesos institucional.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a reuniones Cap. Trabajo en equipo</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con formas de comunicación digital para los canales externos e internos como son las redes sociales y de forma más interna el correo institucional.</p> <p>Evidencias: Publicaciones en las redes sociales de Instagram, Facebook, etc.</p>	

	Boletines comunitarios. Correo Mural Digital Desplegable físico	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución para cumplir su compromiso con la innovación ha automatizado el proceso de solicitud de los servicios, para que estos puedan ser solicitados de forma digital. Se realizó el plan de acción del CAF para propiciar la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.  Evidencias: Portal institucional Mural institucional	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se les comunico antes, durante y después de la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano y el Manual de inducción institucional a los servidores y a los grupos de interés.  Evidencia: Correos informativos Nota de prensa en las redes sociales Mural informativo Brochure Captura de pantalla del SISMAP	

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

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

<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>Se creó el comité de Calidad, el SISTAP y la CIGCN</p> <p>Evidencias: Comité cargados en el SISMAP</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		<p>No se ha realizado el diseño de herramientas para inspirar 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>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Durante la elaboración del PEI y de los POA se realizaron mesas de trabajo donde el personal institucional pudo participar y aportar mediante sus ideas.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024 Convocatoria y listados de asistencia para mesas de trabajo.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución realiza de manera anual el proceso de evaluación del desempeño hacia sus empleados, estos se revisan periódicamente.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño institucional Relación de acuerdos de desempeño</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>		<p>No se ha realizado la matriz de suplencia institucional</p>

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		
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).	La DGDC realiza cursos para promoción de una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos  Evidencias: Diplomas de los cursos impartidos	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se ha realizado la elaboración de una política de reconocimiento al personal

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.	Levantamiento de necesidades a nivel nacional por el departamento de planificación y desarrollo. También las encuestas de CCC y la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos.  Evidencias: Convocatorias Listados de reuniones Informe de levantamientos, correos y fotos.	

	Tabulaciones de las encuestas.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>Evidencias:  Convocatorias  Fotos de reuniones  Alianzas con legisladores para realizar actividades conjuntas en la comunidad.  Convocatorias  Fotos de reuniones  correos  Han sido firmados diversos convenios interinstitucionales.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>En el portal de la institución se encuentra cargado el marco legal el cual contiene las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencias:  Convocatorias a reuniones  Listados de asistencia  Fotos  Marco legal cargado en la página institucional.  <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/marco-legal-del-sistema-de-transparencia">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/marco-legal-del-sistema-de-transparencia</a></p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El plan estratégico de la institución se elaboró alineado con las políticas públicas necesarias para un buen desempeño.	

	<p>Evidencias:  Convocatoria a reuniones  PEI cargado al portal de transparencia  <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica</a>  PEI 2021-2024</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).</p> <p>Evidencias:  correos de interacción  Fotos de reuniones  Acuerdos institucionales</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en actividades organizadas por la asociación de servidores públicos. Esta cuenta con el apoyo de los servidores institucionales para sus actividades.</p> <p>Evidencias:  Convocatorias de actividades  Listados de asistencia  fotos  Difusión en las redes sociales de la institución</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:  Portal institucional.</p>	

	Redes sociales: Instagram, Facebook, youtube. Programación de publicaciones Otros medios de comunicación masiva.	
--	--	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		No se ha realizado la elaboración de una matriz de riesgo.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado la elaboración de una matriz de partes interesadas
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	En la elaboración del PEI 2021-2024 se realizó un análisis para determinar la incidencia de las reformas del sector público pertinente y alinear la planificación considerando estas.  Evidencias: PEI 2021-2024. <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica</a>	

<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 institución en la elaboración de su PEI analizó 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>Evidencias: Análisis FODA PEI 2021-2024 <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planeacion-estrategica</a></p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 refleja 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>Evidencias: Plan estratégico institucional Plan operativo</p>	

	<a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion</a>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>La institución realiza actividades en donde involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: Mesas de trabajo PEI 2021-2024 Reuniones elaboración de planes operativos</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>En el PEI 2021-2023 y en los planes operativos, fueron agregados aspectos correspondientes a la sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024 Planes operativos institucionales <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion</a></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>La institución 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>Evidencias: Plan anual de compras <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a> Presupuestación institucional</p>	

<https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La institución cuenta con una estructura organizacional establecida y actualizada. Se elaboró el mapa de procesos institucionales. Evidencias: Plan Operativo Plan estratégico <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion</a> Organigrama institucional <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/estructura-organica-de-la-institucion">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/estructura-organica-de-la-institucion</a> Plantilla del Mapa de Procesos</p>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La DGDC elabora el plan de acción del CAF, SISTAP, CIGCN y el del Clima Laboral. Evidencias: Informes de ejecución de los planes. Fotos</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Se llevó a cabo un seminario de 5 días para la socialización del Plan Operativo de la institución Evidencias: Convocatorias, fotos, Listados de asistencia y certificados del INAP.</p>	No se ha realizado una socialización del plan estratégico y los objetivos institucionales.
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los	La DGDC realiza monitoreo de los logros institucionales y mediciones de los mismos.	

mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Evidencias: Informes y tabulaciones.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		

	No se evidencia	
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.	La institución 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.  Evidencias: Centro de Ciber Seguridad Acercamiento con la DIGEIG para proceso de autoevaluación institucional. Correos de interacción entre ambas instituciones Fotos Listado de asistencia Carga de autoevaluación CAF	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha realizado la implementación del proceso de firma digital y de estandarizar de procesos institucional.
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	La institución 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.	expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.  Evidencias: Convocatorias a Reuniones Listados de asistencia Mesa de trabajo para planificar la ejecución presupuestaria. Mesa trabajo para desarrollo del SISMAP institucional en conjunto con DIGEIG	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.  Evidencias Presupuestación institucional Plan operativo anual <a href="https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/pla-n-estrategico-de-la-institucion">https://www.dgdc.gob.do/transparencia/index.php/pla-n-estrategico-de-la-institucion</a>	

**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.	La DGDC realizo un plan acción de Recursos Humanos para cumplir con las necesidades de la organización.  Evidencia: Convocatorias a reuniones Listados de asistencias Fotos Planificación de RRHH cargado en el SISMAP	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En el Manual de Inducción se describieron las remuneraciones y recompensas para nuestros servidores públicos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a reuniones Listados de asistencias Fotos Acuerdos de desempeños y sus recompensas por la buena ejecución.</p>	<p>No se ha desarrollado e implementado una política, promoción, desarrollo, delegación, responsabilidades y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se ha realizado la implementación de una 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>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se ha realizado en conjunto con el MAP, la apertura de concursos de oposición.</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>En la institución se elaboran los acuerdos de desempeño según lo establecido en la Ley 41-08. A partir de los resultados obtenidos se otorga una bonificación de desempeño a los empleados de carrera.</p> <p>Evidencias: Convocatorias por áreas Reunión con analista del MAP Monitoreo de acuerdos Acuerdos de desempeño Relación de servidores evaluados</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el</p>	<p>En la institución se registran datos por sexo, niveles educativos, participación en programas educativos, rangos salariales, etc.</p>	

<p>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>Evidencias: Convocatorio de reuniones Tabulaciones Indicador 07.3.6 Informe Técnico Resultados ED revisado Expedientes de servidores institucionales Nomina institucional Informe de Capacitaciones por género</p>	
---	---	--

**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>La DGDC implemento los acuerdos de desempeño a basado en las habilidades, competencias actuales y futuras. También Realizo el Plan de Recursos Humanos y el plan de Clima laboral</p> <p>Evidencia: Convocatorias Cronogramas de reuniones Encuentros con el MAP Listas de asistencias Fotos Difusión en las redes institucionales Acuerdos de Desempeños cargados en el SISMAP Informes Planillas de los planes Comunicación de aprobación de incentivos.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>		<p>No se ha definido una estrategia por la institución para atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>

<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>La DGDC firmó un convenio con el INAP para trazar nuevas estrategias que atraiga y desarrolle los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos</p> <p>Evidencias:  Cronogramas  Encuentros  Firma del convenio  Fotos  Difusión en las redes sociales institucionales y sociales</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>La institución 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>Evidencias:  Convocatorias de reuniones con los encargados  Formularios de identificación de necesidades de capacitación  Coordinación por correos  Encuentros virtuales  Plan de capacitación  Informes de ejecución  Carga de informe en el SISMAP</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>No se han desarrollado medios para designar tutores para los nuevos empleados que ingresen a la institución.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencias:  Correos de notificación</p>	

	<p>Traslados Ascensos Indicador 02.1.3 Reporte Movilidad de Carrera avalado por el MAP en el SISMAP</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>Evidencias: Formularios de detección de necesidades recibidos Correos de gestión de los cursos o capacitaciones Capacitaciones virtuales Diplomas Difusión en las redes sociales institucionales</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se ha realizado la planificación de actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>
<p>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.</p>		<p>No se han realizado evaluaciones del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

**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>		

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		No se ha realizado la elaboración de una política de comunicación institucional.
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>La DGDC instalo y buzón de quejas y sugerencias en la sede central.</p> <p>Evidencia: Instalación del buzón Fotos</p>	No se ha realizado la creación proactiva de un entorno que propicie el aporte de ideas de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).
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>La institución 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>Evidencias: La institución cuenta con una asociación de servidores públicos. Mesas de trabajo para elaboración del PEI 201-2024 Comités institucionales</p>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se han diseñado herramientas para procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La institución realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	

	Evidencias: Dispensario medico	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	La institución asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).  Evidencia: Permisos Licencias Teletrabajo	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.  Evidencias: Rampa para personas en sillas de ruedas	No se han realizado las gestiones necesarias para la creación de baños accesibles personas con discapacidad
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	La institución entrega de forma anual un bono por desempeño a los empleados de carrera que obtienen la puntuación necesaria en la evaluación del desempeño. La institución implemento el pago de bonos anual por rendimiento individual  Evidencias: Bono de desempeño Bono por rendimiento	No se ha creado la política de reconocimiento.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 institución realiza alianzas con organizaciones comunitarios, con sociedad civil, Gabinete de políticas sociales, DIGEIG y organismos internacionales, etc.).</p> <p>Evidencias: Convocatorias Reuniones Convenios Acuerdos institucionales con INAP, SENPA, Comedores económicos, IDECOOP. Difusión en las redes sociales institucional y en la institución</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y 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>La institución 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>Evidencias: Estudios de factibilidad Convocatorias a reunión Encuentro institucional Acuerdos institucionales</p>	

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>La institución define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>Evidencias:  Planes de trabajo  Informes de ejecución  Acuerdos institucionales  Índice de resultados</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha realizado la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La institución asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:  Procedimientos de compras  Comité de compras  Portal de compras  Portal de transparencia</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Portal de la institución Portal de datos abiertos	
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.	Se creó medios apropiados para la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes a través de reuniones comunitarias, buzones de quejas y sugerencias, encuestas, Comité de calidad  Evidencias: Levantamiento de información Buzones físicos Línea 311	.
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.	La institución 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.  Evidencias: Encuestas de satisfacción	
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.	La DGDC elaboro y cargo en el portal institucional su carta de compromiso institucional y su catálogo de servicios actualizado  Evidencia: CCC cargada en el Portal institucional Brochure de CCC Tabulación <a href="https://dgdc.gob.do/index.php/carta-compromiso">https://dgdc.gob.do/index.php/carta-compromiso</a>	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La institución realiza una gestión financiera alineada Con su plan estratégico y sus planes operativos.</p> <p>Evidencias:            Informes financieros            PEI 2021-2024            Plan operativo anual            Plan de compras de compras y contrataciones            Captura de pantalla del SIGEF</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se ha realizado la elaboración de la matriz de valoración de riesgos y que en esta considere los riesgos relacionados a las decisiones financieras.
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>La institución carga y mantiene público en su portal institucional su presupuesto y la ejecución que realiza del mismo mediante informes.</p> <p>Evidencias:            Indicador IGP            Captura de pantalla del portal institucional (parte presupuestaria).</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	N/A	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	N/A	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se elaboró el manual de organización y funciones  Evidencia: Convocatorias a reuniones Reuniones Manual cargado el SISMAP	No se ha realizado la elaboración de la matriz de suplencia.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 ha realizado la creación de 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.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.		No se ha realizado la elaboración de un procedimiento para el manejo de la seguridad de las informaciones.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La institución esta certificada en las NORTIC A2 – NORTIC A3.  Evidencias: Certificaciones NORTIC en el portal institucional	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La institución realiza colaboraciones con diferentes instituciones a fin de propiciar el aprendizaje y colaboración para adquirir información externa	

	<p>relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a reunión Reuniones periódicas Correos Fotos Acuerdos institucionales</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		
	Se evidencia la necesidad de que la institución elabore una política de seguridad informática y un procedimiento para la actualización de su portal institucional.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>La institución estableció el correo interno como el medio de comunicación para brindar informaciones relevantes para los colaboradores. También se utilizan las circulares para compartir informaciones puntuales.</p> <p>Evidencias: Convocatoria de reunión Listado de asistencia Foto Correo institucional como canal de comunicación Circulares internas</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	La institución tiene habilitado en su página web un portal de transparencia mediante el cual la ciudadanía tiene acceso a informaciones relevantes de carácter institucional.	

	Evidencias: Capturas de pantalla del portal de datos abiertos	
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 elaborado mecanismos para asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. (contrato de confidencialidad)

#### 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 ha realizado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado monitoreo y evaluación sistemática de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	La institución tiene habilitado en su página web un portal de transparencia mediante el cual la ciudadanía tiene acceso a informaciones relevantes de carácter institucional.  Evidencias: Solicitudes de información Cierre de solicitudes Capturas de pantalla del portal de datos abiertos	No se ha realizado la identificación y uso de nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	Se crearon carpetas en la nube a cada departamento para salvaguardar las informaciones.	

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencias: Solicitudes de carpetas Comunicación de aprobación Carpetas Creadas</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución automatizo el proceso de solicitud de sus servicios para que estas puedan ser realizadas a través del portal institucional. También a facilitado el acceso a la información para los ciudadanos a través del portal de datos abiertos.</p> <p>Evidencias: Formularios en línea Informe de tratamiento de solicitud de servicios Capturas de pantalla del portal institucional</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>No se ha elaborado una política de seguridad de la información.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución procura la adquisición de equipos informáticos que sean eficientemente energéticos. De igual forma se realiza el adecuado descargo de los equipos informáticos que ya no son utilizados por la institución.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Órdenes de compra</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>En la institución se realizan los procesos pertinentes de mantenimiento y limpieza correspondiente de la infraestructura y oficinas. Así también, se realiza el mantenimiento de los equipos electrónicos.</p> <p>Evidencias:                      Correos de solicitud                      Comunicación de aprobación de solicitudes                      Ordenes de compras en el portal                      Facturas                      Contratos</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>Se conformó el comité de seguridad institucional y se elaboró un plan con IDOPPLIL para las mitigar los riesgos de salud y seguridad.</p> <p>Evidencias                      Solicitud de capacitación para conformación                      Capacitaciones de IDOPPLIL                      Informes SISTAP                      Conformación SISTAP                      Plan de acción SISTAP FV</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.		No se ha realizado la aplicación de 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.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	N/A	N/A

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado una medición para conocer el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Los servidores públicos y nuestros ciudadanos/clientes cuentan con parqueos, se hizo una rampa y se asignó un parqueo para los discapacitados.</p> <p>Evidencias:  Solicitud de elaboración de rampa  Aprobación  Apropiación realizada por compras  Parqueos rotulados por departamento.  Parqueos rotulados para personas discapacitadas</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se elaboró el mapa de procesos institucionales</p> <p>Evidencia:  Reuniones de planificación  Listados de asistencia  Fotos  Matriz de mapa de procesos</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se elaboró el mapa de procesos institucionales</p> <p>Evidencia.:</p> <p>Reuniones de planificación y Calidad</p> <p>Listados de asistencia</p> <p>Fotos</p> <p>Matriz de mapa de procesos</p>	<p>No se ha realizado la elaboración de la matriz de riesgos .</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se creó el procedimiento de quejas y sugerencias donde detallan los propietarios del proceso, las personas que controlan todos los pasos del proceso y responsabilidades asigna.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reuniones de planificación</p> <p>Listados de asistencia</p> <p>Fotos</p> <p>Procedimientos de Quejas y sugerencias..</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>		<p>No se ha realizado el proceso de revisión de los procesos institucionales y realice el proceso de identificación de trámites</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se han realizado las gestiones que permitan impulsar la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución es medida mediante diversos indicadores de gestión internos y externos, entre los cuales se encuentran: SISMAP, NOBACI, DIGEPRES, PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Captura de indicadores de gestión internos y externos.</p>	

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	No se evidencia	No se ha realizado la elaboración de una política de seguridad de la información y un procedimiento para manejo de almacenamiento de la información.
---	-----------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución ha aplicado encuestas hacia los grupos de interés internos y externos para conocer su nivel de satisfacción e identificar las oportunidades de mejora.  Evidencias: Encuesta de clima organizacional Encuestas realizadas a los ciudadanos	
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 realizado una automatización y actualización de los servicios institucionales
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se ha realizado el diseño e implementación de herramientas que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes teniendo en cuenta la diversidad y gestión 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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La institución hace promoción de sus servicios a través de su portal institucional para que las personas puedan acceder a estos, y también mediante el uso de sus redes sociales.  Evidencias: Captura del portal institucional Captura de redes sociales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.	Se evidencia que la institución coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.  Evidencias: Acuerdos institucionales	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la institución desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.  Evidencias: Acuerdos institucionales	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han realizado colaboraciones con el MAP y la DIGEIG para las soluciones de varios problemas de indicadores e implementaciones de los sistemas de calidad institucional.  Evidencias: Implementación CAF Carta Compromiso al Ciudadano Bonos de rendimiento Visualiza SISMAP	
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.	Hemos implementado, con colaboración del MAP, los acuerdos de rendimientos individual, el incentivo a las máximas autoridades y el incentivo por indicadores. Recibimos asesoría de la DIGEIG para implementar Carta compromiso.	No se ha realizado la incorporación de 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>Evidencias:</p> <p>Planilla de acuerdos de rendimiento</p> <p>Planilla de incentivos por indicadores</p> <p>Planilla de incentivo a las máximas autoridades</p> <p>Fotos</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.		No se han realizado las gestiones pertinentes que permitan acordar estándares comunes, facilitar 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.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se evidencia que la institución utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Acuerdos institucionales</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	El 83% de nuestros ciudadanos/clientes consideran que imagen global de la institución es buena	

<p>organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Evidencias encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP del 2023.  <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929936393847-Indice-de-Satisfaccin-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929936393847-Indice-de-Satisfaccin-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El 83% de los ciudadanos/clientes determinaron que de amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada</p> <p>Evidencias:  Resultado encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El 84% de los encuestados considera que son tomados en cuenta para toma de decisiones y que la institución escucha el ciudadano cliente</p> <p>Evidencias:  Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP.  <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El 81% de la población considera que la institución da seguridad información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés</p> <p>Evidencias:  Encuesta de satisfacción 2023  IT estandarizado DGDC de 2023  <a href="https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica-oai/indice-de-transparencia-estandarizado/category/4468-reportes-2023">https://dgdg.gov.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion-publica-oai/indice-de-transparencia-estandarizado/category/4468-reportes-2023</a></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El 81% de la población posee confianza en la integridad de la institución	
	<p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>El 85% es el nivel de confianza hacia la organización determinado por la población de nuestros productos/servicios.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf</a></p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>El 86% de nuestros ciudadanos clientes que en términos en cuanto al horario de atención es muy bueno y un 83% en cuanto a la ubicación de las instalaciones es bueno.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf</a></p>	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución obtuvo un promedio de 81% en cuanto a la capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf</a></p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El 53% mujeres y 47% de hombres fueron encuestadas en cuanto al perfil de los encuestados</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El 83% de nuestros ciudadanos clientes determinaron que es buena la capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La institución obtuvo un promedio de 81% en cuanto a su capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	

7) Digitalización en la organización.	<p>La institución obtuvo un promedio de 83% en cuanto a su modernización digitalización en la organización.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
---------------------------------------	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La institución obtuvo un promedio de 81% en cuanto a su capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución obtuvo un promedio de 86% en cuanto a su capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción 2023 <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La DGDC cuenta con un 100% en cumplimiento de carta compromiso carta Compromiso por los resultados de sus tabulaciones.</p> <p>Evidencias: Carta compromiso en el SISMAP Tabulación de encuesta Página de la DGDC</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha medido
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En la evaluación de noviembre de 2022 realizada por la DIGEIG al portal de transparencia, la institución obtuvo una puntuación de 100%.</p> <p>Evidencias: IT estandarizado DGDC abril 2024</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se miden los resultados del POA atreves de una herramienta para saber el nivel de alcance de los objetivos y los logros institucionales</p> <p>Evidencia: Estadísticas institucionales en la paginas de transparencia Logros institucionales registrados</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia mediante el SAIP, sistema utilizado para la institución.</p> <p>Evidencias: Informe SAIP</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En el último informe desprendido de los resultados de las encuestas de satisfacción la institución obtuvo un 86% en cuanto al horario de atención.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En el último informe desprendido de los resultados de las encuestas de satisfacción la institución obtuvo un 87% en cuanto al tiempo de espera.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En el último informe desprendido de los resultados de las encuestas de satisfacción la institución obtuvo en promedio un 81% en cuanto a la capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado al SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploa">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploa</a></p>	

	<a href="ds/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">ds/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a>	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La institución obtuvo un 100% en cuanto a Carta compromiso.  Evidencias: Resultado de tabulación CCC cargado en la página de la DGDC Resultados de CCC en el SISMAP	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se elabore una matriz en la cual identifique los grupos de interés relevantes. Se realizan mediciones periódicas con los grupos de interés para revisión del POA, planes de trabajo en cuanto a calidad, implementaciones de nuevas formas de prestación de servicios como carta compromiso y la encuesta de satisfacción.  Evidencias: Matriz de los grupos de interés relevantes Lista de asistencia Fotos Resultados de encuestas cargadas de Carta Compromiso en página institucional Resultados de encuesta de satisfacción cargada en el SISMAP	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<b>El 100% de las quejas y sugerencias</b> fueron tramitadas  Evidencias:	

	Informe de quejas y sugerencias registradas y tramitadas Informe línea 311	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El 75% de los ciudadanos/clientes utilizan formularios de solicitud digitales  Evidencias: Registros de solicitudes	
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).	El 53% mujeres y 47% de hombres fueron encuestados en cuanto al perfil de los encuestados Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2024.pdf</a>	
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.	El 83% de los ciudadanos/clientes asisten a las convocatorias.  Evidencias: Informe de capacitación cargado en el SISMAP	

#### 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.	La institución obtuvo un promedio de 81% en cuanto a la capacidad de respuesta. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP.	

	<a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En la evaluación de marzo de 2024 realizada por la DIGEIG al portal de transparencia, la institución obtuvo una puntuación de 97.37%.  Evidencias: IT estandarizado marzo 2024	

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

#### **Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La institución logro obtener un 82% en cuanto a la satisfacción de los grupos de interés.  Evidencias: Encuesta del Clima Laboral Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se obtuvo un 90.9 % en la ejecución PEI 2021-2024  Evidencias: Encuesta del Clima laboral	

	<p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución obtuvo un 93.65 en el trabajo en equipo Evidencias: Encuesta del clima Laboral Evidencias: Informe encuesta de satisfacción cargado en el SISMAP. <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se ha medido
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>El 60 % de los servidores fueron encuestados. Evidencias: Encuesta de clima <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Obtuvimos un 78.31 en cuanto a la innovación. Evidencias: Encuesta de clima <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638544929574627138-Informe-DGDC-2023.pdf</a></p>	

8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Obtuvimos un 78.31 en cuanto al uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de clima cargado en el SISMAP</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Obtuvimos un 88.47 en cuanto a la agilidad de la institución.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima encuesta de clima cargado en el SISMAP</p>	

**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>Se evidencia en el Liderazgo y participación un 91.85%, disponibilidad y recursos 80.78% y el Impacto de la encuesta un 83.6</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se obtuvo un 88.49 en productividad.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se obtuvo un 67.83 en cantidad de trabajo</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se obtuvo un 88.04 en cuanto a la gestión de conocimiento.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral</p>	

5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se obtuvo un 88.71 en la comunicación interna y los métodos de información.  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Reconocimiento laboral 81.16%.  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Mejora y cambio 88.47%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida laboral 91.71%: Colaboración y trabajo en equipo 93.65: Liderazgo y participación 91.85:  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida y familia 80.21%  Evidencias: Informe de encuesta de clima	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se ha medido

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida laboral 91.71%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Capacitación Especializada y Desarrollo 88.04. Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
2) Motivación y empoderamiento.		

	No se ha medido	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se mide el acceso y la calidad de la información con un 100% en el mes de mayo  Evidencias: Índice de Transparencia	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad y Orientación al Usuario laboral 90.79%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	No se ha medido

2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida laboral 91.71%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida laboral 91.71%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Calidad de vida laboral 91.71%

Evidencias:

Informe de encuesta de clima laboral

	Se evidencia la necesidad de crear un indicador para medir el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente
--	--

## 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.	Obtuvimos un 90% por los, resultados de las evaluaciones  Evidencias: Evaluaciones del desempeño en el SISMAP	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Obtuvimos un 88.7% por los, resultados de la comunicación  videncias: Informe de encuesta de clima laboral	No se ha medido
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.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Capacitación Especializada y Desarrollo 88.04%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	La institución debe diseñar indicadores que les permitan conocer el nivel de 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
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Reconocimiento Laboral 81.16%  Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia
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.	Se mide su impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país. Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima. Reconocimiento Laboral 81.16% Evidencias: Informe de mediciones del programa a DIGEPRES	
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.	Se mide la transparencia de los procesos de la institución.  Evidencia: Índice de transparencia	

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se realizan encuestas para conocer la opinión pública sobre nuestros servicios, el comportamiento ético y la calidad brindada  Evidencia: Informes de encuestas	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se ha medido
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se realizaron 356 reuniones comunitarias impactando a 1050 personas en enero-marzo 2024.  Evidencia: Estadísticas Institucionales cargadas en transparencia	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La DGDC mide a través de informes sus programas y proyectos de Desarrollo social sostenible a, entre otros, mediante informes de con sus tabulaciones, tenemos un 55% ejecutados</p> <p>Evidencias:          Informes de programas y proyectos en la página de transparencia.          Informes de tabulaciones enviados a DIGEPRES y Gabinete de Políticas Sociales.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se realizan actividades filantrópicas, participando los empleados en un 30% en actividades como las donaciones de medicinas, canastilla de embarazadas, equipos deportivos, medicinas, enceres del hogar en general, etc.</p> <p>Evidencias:          Nómina de beneficiarios          Fotos          Listados de asistencia          Videos en las redes sociales de la institución</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DGDC cuenta con el SISTAP con planes para evitar riesgos de salud y de accidentes laborales, también imparten charlas de salud y prevención. La ejecución del plan tiene un 75% de avances.</p> <p>Evidencias:          Listados de asistencias a charlas cargados en el SISMAP          Plan operativo de riesgos cargados en el SISMAP</p>	

	Informes cargados en el SISMAP	
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 evidencia	No se ha medido

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La encuesta de los atributos de calidad de los servicios ofrecidos. En el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos, obtuvimos un 94% en el trimestre de noviembre-enero.  Evidencias: Tabulaciones cargadas en la página principal Indicador de CCC en el SISMAP	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se mide los resultados obtenidos de los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos. En el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos, obtuvimos un 94%.  Evidencias: Tabulaciones cargadas en la página principal de CCC Indicador de CCC en el SISMAP	

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se mide los atributos de calidad de Carta compromiso y los rendimientos individuales. Obtuvimos el nivel de satisfacción en los siguientes atributos de calidad:</p> <p>Tiempo de respuesta <b>-92%</b>  Elementos tangibles <b>-92%</b>  Accesibilidad <b>-92%</b>  Amabilidad <b>-97%</b>  Fiabilidad <b>-93%</b>  Profesionalidad <b>-96%</b></p> <p>Evidencias:  Carta compromiso cargada en transparencia</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se mide las gestiones de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima</p> <p>Evidencias:</p>	

	Resultados encuesta del clima laboral Indicador de plan de Capacitación Informe Técnico Resultados ED revisado Informe Diagnóstico de Carrera	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se mide la participación de los cursos de formación a nuestros servidores, en los cursos de formación participan el 80% de nuestros servidores públicos.  Evidencias Listados de asistencias.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se mide cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros trimestralmente. Se obtuvo un 100% en el trimestre de octubre-diciembre del 2023.	

	Evidencias: Resultado de indicador del IGP	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	La institución realiza mediciones de los logros resultados de impacto al menor costo posible con un 80% en la última evaluación.  Evidencia: Informe de logros presidenciales en DIGEPRES y Presidencia Informe del SIGEF	

**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.**