



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

[Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo_]

FECHA:

_____ 30/06/2024 _____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El proceso de formulación del marco estratégico institucional se efectúa en cumplimiento con los lineamientos definidos en las leyes núm. 496-06 y 498-06, así como también, en respuesta al contexto socioeconómico y a la direccionalidad de las políticas priorizadas actuales, a fin de impulsar el funcionamiento articulado de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.</p> <p>En 2020 se inició con la planificación para la formulación del nuevo plan estratégico 2021-2024, integrándolo a la planificación operativa de 2021 y se estableció un cronograma de trabajo para tales fines. En este proceso, participaron la máxima autoridad, viceministros, directivos y encargados, en el cual fue revisado el marco filosófico, dando como resultado su actualización.</p> <p>La formulación del PEI del MEPyD se llevó a cabo a través de un proceso de pensamiento estratégico coordinado por la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD), el cual incluyó:</p>	

(i) revisión documental (ii) análisis de contexto; (iii) análisis de partes interesadas; (iv) reuniones de trabajo con el personal de dirección y supervisión; (v) talleres de planificación; (vi) elaboración de la matriz de resultados; y (vii) redacción del documento del PEI 2021-2024. Todos estos aspectos fueron trabajados acogiendo las directrices de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES), como responsable de apoyar a los organismos públicos en la formulación y actualización de políticas, planes y programas.

Dicho plan establece los lineamientos principales que trazarán la trayectoria del quehacer del ministerio a mediano plazo, las cuales se expresan a través de cinco áreas de intervención:

- **EJE 1. PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN PÚBLICA:** desarrollo de metodologías, instrumentos y procesos para la formulación, seguimiento y medición efectiva de la programación del desarrollo basados en resultados, así como de métodos de acompañamiento a las instituciones públicas en el contexto de propiciar la armonización de los principales sistemas de planificación e inversión pública a nivel nacional y de los territorios.
- **EJE 2. ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL:** desarrollo de estrategias para la territorialización de las políticas públicas.
- **EJE 3. COOPERACIÓN INTERNACIONAL:** liderar el proceso de gestión de la cooperación internacional hacia apuestas transformadoras que impulsen el desarrollo resiliente e inclusivo.

- EJE 4. ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL: análisis macroeconómico, estadístico y programación y elaboración de estudios clave en función de las necesidades establecidas en la agenda nacional de desarrollo.
- EJE 5. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: desarrollo de las capacidades institucionales para gestionar los sistemas nacionales de planificación, ordenamiento territorial y cooperación internacional.

Adicionalmente, la planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: *equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.*

Los ejes y objetivos institucionales del PEI están alineados con los objetivos generales y específicos acorde a las líneas de acción de la END 2030, con las políticas de Gobierno identificadas en el PNPSP 2021-2024 y su impacto, así como también se mantiene la alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD), como responsable de coordinar el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del MEPyD, donde se establecen los objetivos y metas de mediano plazo, compromete para este 2024, la formulación del Plan

Estratégico Institucional 2025-2028 del ministerio. En ese sentido, se llevó a cabo un ejercicio piloto del Manual Metodológico del Plan Estratégico Institucional (PEI), bajo el liderazgo de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES), quienes ostentan la rectoría de la planificación a nivel del estado, y establecen las directrices para la formulación de dicho documento. Cabe desatacar que, durante el primer trimestre 2024 fueron realizadas las siguientes acciones, a saber:

- Contratación de una consultoría para la elaboración del Manual Metodológico del PEI.
- Participación en el proceso de revisión del Manual Metodológico de Planes Estratégicos Institucionales (PEI), liderado por la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES).
- Asistir a los encuentros de capacitación para la familiarización con la nueva metodología del Manual de Gestión de Planes Estratégicos Institucionales (PEI), liderado por la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES).
- Participación en el piloto de implementación de la Metodología de Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) propuesta por la DGDES; con el objetivo de medir la efectividad del Manual de Gestión de Planes Estratégicos Institucionales (PEI), tanto en su contenido como en las herramientas incluidas para la formulación. En este sentido, junto al Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional

(VIOTDR), fueron aplicadas las herramientas y revisado el contenido del manual, resultando un proceso de retroalimentación de las etapas para el diseño del PEI.

- Participar en la capacitación sobre la nueva herramienta tecnológica denominada SISPLAN, cuyo objetivo radica en el seguimiento de la planificación estratégica y operativa a nivel institucional. La misma se encuentra en fase piloto con algunas instituciones y en lo adelante se pretende expandir hacia todas las instituciones del estado.

Para la nueva formulación del PEI, en cuanto al análisis de partes interesadas, en este 2024, realizamos un sondeo con la participación de 7 de los 11 grupos de interés identificados (representante de academias, gobiernos municipales, instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales, presidencia de la república y representantes de las asociaciones sin fines de lucro); el reporte y análisis de estos resultados formaran parte de los insumos para el establecimiento de la nueva estrategia.

Evidencias:

- 1.1.1 POA MPEyD 2021, producto formulación PEI 2021-2024, p.5.
- 1.1.2 Cronograma Formulación PEI 2021-2024; línea metodológica de formulación, Registros de participantes jornadas PEI (Inicio de formulación, definición de marco filosófico, talleres PEI)

	<ul style="list-style-type: none"> – I.1.3 Captura validación PEI DGDES – I.1.4 Plan estratégico Institucional 2021-2024 formulado y publicado: alineación p. 35-44. Ver marco filosófico p. 29-30 (Resumen PEI: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei) – I.1.5 Socialización PEI, POA, marco filosófico en pantalla (código QR), correo, intranet y en página web. https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional – I.1.6 PE-PG-01 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Org; Revisiones análisis de contexto (FODA) 2021 a 2023 (p.15); minutas de reunión. – I.1.7 Revisión partes interesadas 2024: difusión y formato encuesta, reporte de resultados matriz partes interesadas 2024 y socialización (en proceso). – I.1.19 POA 2024, producto DIPyD-I formulación PEI 2025-2028 p.6; – I.1.8 Evidencias piloto PEI: Cronograma de seguimiento al piloto, correos y registros de seguimiento. 	
<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>A través del proceso de formulación del plan estratégico, se revisa el marco filosófico, el cual fue actualizado y aprobado por el ministro, viceministros y directivos de la institución, en el último ejercicio realizado de formulación PEI 2021-2024, en consonancia con las estrategias y objetivos definidos, las prioridades de gobierno y las normativas aplicables a la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El ministerio, de la mano de la Dirección Institucional de planificación y Desarrollo, y la Dirección de Recursos Humanos, apoyados en las campañas que realiza la Dirección de comunicaciones, ha socializado la misión, visión y valores con el propósito de garantizar la identificación y el compromiso institucional con las mismas, a través de los canales de comunicación disponibles para su conocimiento (intranet, correo institucional, murales) así como en las jornadas de inducción al personal. Contamos, además, con el marco filosófico vigente publicado en el portal web, para conocimiento de los grupos de interés externos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – I.1.4 PEI MEPyD 2021-2024, p. 29-30. – I.1.9 Registros de participantes formulación PEI (Inicio de formulación, definición de marco filosófico talleres PEI). – I.1.10 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024. – I.1.11 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo</p>	<p>En cada proceso de formulación del plan estratégico institucional, se contempla la revisión del marco filosófico institucional para validar si es necesaria la actualización. En el año 2020 se inició con la planificación para la formulación del nuevo plan estratégico 2021-2024, en la que participaron la máxima autoridad, viceministros y los directivos,</p>	

<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>dando como resultado la actualización del marco filosófico institucional.</p> <p>El ministerio formuló su plan estratégico institucional para el período 2021-2024, en cumplimiento con los lineamientos definidos en las leyes núm. 496-06 y 498-06, así como también, en respuesta al contexto socioeconómico y a la direccionalidad de las políticas priorizadas actuales, a fin de impulsar el funcionamiento articulado de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública. Dicho plan establece las directrices principales que trazarán la trayectoria del quehacer del ministerio a mediano plazo, las cuales se expresan a través de cinco áreas de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EJE 1. PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN PÚBLICA: desarrollo de metodologías, instrumentos y procesos para la formulación, seguimiento y medición efectiva de la programación del desarrollo basados en resultados, así como de métodos de acompañamiento a las instituciones públicas en el contexto de propiciar la armonización de los principales sistemas de planificación e inversión pública a nivel nacional y de los territorios. • EJE 2. ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL: desarrollo de estrategias para la territorialización de las políticas públicas. • EJE 3. COOPERACIÓN INTERNACIONAL: liderar el proceso de gestión de la cooperación internacional hacia apuestas transformadoras que impulsen el desarrollo resiliente e inclusivo. 	
---	---	--

- EJE 4. ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL: análisis macroeconómico, estadístico y programación y elaboración de estudios clave en función de las necesidades establecidas en la agenda nacional de desarrollo.
- EJE 5. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: desarrollo de las capacidades institucionales para gestionar los sistemas nacionales de planificación, ordenamiento territorial y cooperación internacional.

Adicionalmente, la planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: *equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.*

Los ejes y objetivos institucionales del PEI están alineados con los objetivos generales y específicos acorde a las líneas de acción de la END 2030, con las políticas de Gobierno identificadas en el PNPSP 2021-2024 y su impacto, así como también se mantiene la alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Evidencias:

- I.1.4 PEI MEPyD 2021-2024, p. 29-30.
- I.1.9 Registros de participantes formulación PEI (Inicio de formulación, definición de marco filosófico, talleres PEI).

	<ul style="list-style-type: none"> - I.I.10 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024; - I.I.13 Registros de talleres POA 2023 - I.I.14 Registros de talleres POA 2024 - I.I.15 Resumen PEI 2021-2024 con alineación con los instrumentos de planificación nacional e internacional, p.36. 	
<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>El ministerio, de la mano de la Dirección Institucional de planificación y Desarrollo, y la Dirección de Recursos Humanos, apoyados en las campañas que realiza la Dirección de comunicaciones, ha socializado la misión, visión y valores con el propósito de garantizar la identificación y el compromiso institucional con las mismas, a través de los canales de comunicación disponibles para su conocimiento (intranet, correo institucional) así como en las jornadas de inducción al personal. Contamos, además, con el marco filosófico vigente publicado en el portal web (https://mepyd.gob.do/quienes-somos), para conocimiento de los grupos de interés externos.</p> <p>Los objetivos estratégicos se comunican aprovechando los espacios coordinados con los equipos de trabajo y responsables de procesos durante la formulación del PEI; los objetivos operativos (resultados estratégicos) son comunicados durante el proceso de formulación y revisión de la planificación operativa anual.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	<p>No se evidencia el marco filosófico vigente (misión, visión, valores) desplegado físicamente en las señaléticas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – I.1.12 Registros de participantes en jornadas formulación PEI 2021-2024. – I.1.10 Registros talleres POA 2022 y socialización PEI. – I.1.13 Registros de participación jornadas de formulación POA 2023. – I.1.5 Socialización PEI, POA, marco filosófico en pantalla (código QR), correo, intranet y en página web. https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional – I.1.11 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores 2022. – I.1.26 PPT inducción al personal de nuevo ingreso, – I.1.27 muestras de registros de inducción p.106 	
<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>A través del proceso de planificación estratégica se identificó la visión de la institución, que partió de un análisis del contexto nacional y de la situación actual de la institución, lo cual derivó en la identificación de los principales ejes de trabajo, los objetivos y resultados necesarios para cumplir con la misión institucional. La misión, visión y valores se revisa y de ser necesario, se actualiza cada 4 años en el ejercicio de Planificación Estratégica del ministerio; esto es evidente en el proceso de formulación PEI 2021-2024.</p> <p>Se asegura el funcionamiento de la institución a través de la identificación, revisión y seguimiento de las estrategias y operaciones, periódicamente, de conformidad a los procedimientos para el análisis</p>	

del Contexto y Riesgo Organizacional, el procedimiento de Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI), el procedimiento Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) y la Política de gestión del cambio.

Se realiza anualmente la revisión del contexto institucional (FODA), partes interesadas, la revisión por la dirección y la evaluación de los servicios institucionales. Las actividades asociadas a estas se encuentran integradas en la planificación operativa, dentro de los productos “Planificación Estratégica 2021-2024 evaluada y actualizada”, “Sistema de Calidad Institucional según Norma ISO 9001:2015 gestionado” y “Servicios internos y externos del MEPyD evaluados”.

En cuanto a la detección de necesidades y expectativas de las partes interesadas, en 2023 se realizó una encuesta externa para analizar e identificar mejoras que permitan un mejor abordaje en las estrategias para cumplir las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esta primera encuesta obtuvo 27 respuestas, participando representantes de Instituciones públicas, Asociaciones sin fines de lucro y de la Presidencia de la República. En 2024, se lanzó una segunda versión de la encuesta, superando significativamente la anterior, recibiendo 111 respuestas, con la participación de 7 de los 11 grupos de interés identificados (representante de academias, gobiernos municipales, instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales,

presidencia de la república y representantes de las asociaciones sin fines de lucro); estos resultados alimentan la matriz de partes interesadas y así mismo, formara parte de los insumos para el ejercicio referente a la revisión de la planificación estratégica institucional.

A través del proceso de Revisión por la Dirección, se verifica la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del sistema de gestión con la dirección estratégica de la institución, en la cual se tocan los aspectos referentes al estado de las acciones de las revisiones por la Dirección Previas, Análisis de Contexto y cambios, Retroalimentación de los clientes/ciudadano y otras partes interesadas, Cumplimientos de Objetivos de Calidad, Desempeño de los procesos y conformidad de servicios (estado de indicadores), Avances en proyectos, programas y planes iniciados en los procesos, Conformidad de productos y servicios (acciones correctivas, no conformidades, Obs), Resultados de auditorías internas de calidad, Estado de las Auditorias, Desempeño de los proveedores externos, Adecuación de Recursos, Revisión de los riesgos, las acciones y eficacia para abordarlos, resultados indicadores de gestión pública (CAF, carta compromiso), Cambios que podrían afectar al Sistema de Calidad, Recomendaciones para la mejora, Identificación de Oportunidades para la mejora, Necesidades de cambios y Recursos, Conclusiones de la Revisión por la Dirección, así como los compromisos que deben ser abordados.

Evidencias:

- I.1.12 Registros de participantes jornadas PEI 2021-2024 (Inicio de formulación, definición de marco filosófico, talleres PEI).
- I.1.4 PEI 2021-2024: marco estratégico p. 29, ejes transversales p. 31-35.
- I.1.17 POA MEPyD 2022, productos planificación estratégica y sistema de calidad institucional según norma ISO 9001:2015, p. 3 y 4.
- I.1.18 POA MEPyD 2023, productos planificación estratégica y sistema de calidad institucional según norma ISO 9001:2015, p. 17 y 18
- I.1.19 POA MEPyD 2024, productos planificación estratégica p.6 y sistema de calidad institucional según norma ISO 9001:2015, p.7.
- I.1.6 PE-PG-01 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Org; Revisiones análisis de contexto (FODA) 2021 a 2023 (p.15); minutas de reunión.
- I.1.20 Revisión partes interesadas 2023: difusión y formato encuesta, datos tabulados, minuta de revisión datos, matriz partes interesadas revisada; Revisión partes interesadas 2024 (p. 7): difusión y formato encuesta, reporte de resultados matriz partes interesadas 2024 y socialización (en proceso).
- I.1.21 Minutas y planes de acción de revisión por la dirección 2020 a 2023.
- I.1.22 Registros de reunión de definición de prioridades.
- I.1.23 Política gestión del cambio

<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>Dentro de los valores institucionales (PEI 2021-2024), se ha colocado la Ética que busca desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas.</p> <p>La institución cuenta con un marco de valores éticos formulados de acuerdo con las pautas establecidas por la DIGEIG como órgano rector. Además, se tienen procesos y políticas que soportan la gestión para prevenir actuaciones antiéticas (código de ética), destacando el procedimiento de manejo para situaciones impropias, y un manual y Política de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno, para la implementación de los requisitos establecidos en la Norma ISO 37301:2021 sobre Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno.</p> <p>Se mantiene el uso de los mecanismos de control emanados de los órganos rectores, como son las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), cumplimiento de las directrices del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), así como la ejecución de los procesos de compras según los lineamientos de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP), siendo base para sustentar las actividades internas documentadas en los procesos y procedimientos.</p>	
---	---	--

A través de las áreas responsables y/o los comités conformados por equipos multidisciplinarios (comisión de ética, comité del Sistema de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno -SISCA-, comité de compras) se aplican los mecanismos para cumplir con los controles internos establecidos para prevenir comportamientos no éticos. Estos mecanismos y controles para evitar comportamientos no éticos son comunicados tanto en las actividades de inducción de personal, como por difusión de informaciones relevantes sobre estos temas por los canales de comunicación interna.

Cabe destacar que, en el proceso clave de CASFL, ha sido elaborado el primer Código de Ética y Conducta para las ASFL, mecanismo que establece un marco de referencia sobre los valores, principios y conductas esperadas de las asociaciones sin fines de lucro y que, además, contribuye al fortalecimiento de la transparencia en la República Dominicana.

En septiembre 2023, fue aprobado el protocolo de actuación ante casos de violencia basada en género, acoso y hostigamiento sexual, y discriminación en el ámbito laboral, para reconocer, tratar, sancionar, prevenir y definir el accionar del Ministerio ante todo tipo de acciones que impliquen acoso y discriminación por género, raza, religión y en función de cualquier otra condición en el entorno laboral.

Evidencias:

- I.1.24 Código de Ética, en intranet p.19 y carpeta del sistema de gestión p.24; DC-PO-05 Política de Protección al Denunciante V02 p.25, buzón ética y buzón de denuncias físico dispuesto en los baños y en la página web p.32-34 (<https://mepyd.gob.do/politica-de-cumplimiento-regulatorio-y-antisoborno/>).
- I.1.25 Evidencia conformación comité de ética institucional (CIGCN); plan de trabajo 2023; difusión de informaciones; Publicaciones comisión de ética en portal transparencia MEPyD: <https://mepyd.gob.do/transparencia/comision-de-etica>
- I.1.26 Programa y PPT inducción, deberes p.50-51, comisión ética p.77, sistema de gestión Compliance y antisoborno (SISCA) p.83.
- I.1.27 Muestra registros de inducción.
- I.1.28 Política de uso del Código de Ética y registro de socialización; Procedimiento de manejo de situaciones impropias y socialización.
- I.1.18 POA MEPyD 2023, productos de la dirección de control interno, p. 27.; productos
- I.1.29 Política y objetivos de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno, Procedimientos p.11; socializaciones p.44;
- I.1.30 Socialización de información comité de cumplimiento regulatorio y antisoborno.

	<ul style="list-style-type: none"> - I.1.31 Código de ética de las ASFL, publicado en página web; formulario de solicitud de taller, p.18: https://mepyd.gob.do/codigo-de-etica-y-conducta-asfl; Registros taller código conducta ética ASFL; Registros actividad compliance en el 3er sector CASFL 2022. - I.1.32 GH-GI-02 Protocolo de actuación ante casos de violencia basada en género y discriminación V01 y socialización. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El MEPyD orienta a sus empleados a seguir los parámetros de valores establecidos en la institución para así forjar colaboradores comprometidos con los mismos. Se informa de los valores al personal a través de las jornadas de inducción, que incluye, además, los deberes y la ética del servidor público, y se comunica a través de los canales de comunicación interna disponibles (intranet, correo institucional, página web).</p> <p>De igual forma, se fomenta la colaboración a través de equipos de trabajo para la continuidad de los procesos, el seguimiento a las actividades y el logro de las metas planificadas; ejemplo de esto son los diferentes equipos multidisciplinarios (comité de calidad, comité de compras, comité del sistema de gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno-SISCA-, comité mixto de salud y seguridad, comité ambiental 3R). También se refuerza la confianza mutua con actividades de integración e inclusión que se efectúan anualmente (talleres, charlas, jornadas de salud, lanzamientos, iniciativas) que son comunicadas por correo institucional.</p>	

A través de la planificación operativa de recursos humanos, se gestionan acciones orientadas a mantener y mejorar el clima laboral y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Para reconocer el esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la excelencia de los colaboradores y colaboradoras, desde 2021 se han realizado actividades para reconocer el desempeño extraordinario. Fueron reconocidos 50 colaboradores con las calificaciones más sobresalientes en la evaluación de desempeño de 2020 y en diciembre de ese año se entregaron medallas de reconocimiento a los participantes de la copa navideña a los equipos de voleibol y baloncesto del MEPyD; En julio 2022 se realizó la actividad “desempeño extraordinario” de forma física y vía zoom, comunicado por los principales canales de comunicación interna y externa (correo, página web, intranet), en el cual se entregaron 43 reconocimientos individuales y 2 reconocimientos de equipos de trabajo por su resultado en el cumplimiento de la planificación operativa 2021.

En junio 2023, al realizarse el reconocimiento de los logros correspondiente al período 2022, se reconocieron 54 colaboradores/a de la Institución, 7 reconocimientos por trayectoria y 9 reconocimientos por logros de equipo de diferentes categorías, tales como: Plan Operativo Anual (POA), normas NOBACI, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de

Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno. En 2024 se entregaron los reconocimientos correspondientes al desempeño de 2023, entregando 49 reconocimientos individuales, 12 de equipo y 7 de trayectoria.

Evidencia:

- I.1.1 POA MEPyD 2021, productos “clima laboral gestionado” p.39 y “cultura organizacional promovida” p.40
- I.1.17 POA MEPyD 2022, producto “cultura organizacional fortalecida”, p.46.
- I.1.18 POA MEPyD 2023, producto “clima laboral gestionado”, p.14.
- I.1.33 Plan de acción de clima laboral 2021 (acción No. 5 sobre comunicar misión, visión, valores).
- I.1.26 PPT inducción institucional (valores, deberes servidores, valores y principios éticos)
- I.1.27 Muestra registros de inducción.
- I.1.11 Socialización de los valores institucionales vía comunicación interna, Campaña los 10+ de economía promoviendo valores 2022.
- I.1.34 Evidencia de actividades de integración del personal.
- I.1.35 Programa de reconocimiento laboral institucional; Reconocimiento grupal e individual correspondientes a las evaluaciones de desempeño de 2020, 2021, 2022, 2023.
- I.1.36 Registros de participación comité de calidad 2021-2024

	<ul style="list-style-type: none"> - I.1.37 Registros de participación comité de salud y seguridad. - I.1.38 Registros de participación mesas de trabajo con las áreas. - I.1.39 Registros de participación seguimiento indicadores EDI. - I.1.40 Registros comité medio ambiente. - I.1.41 Registros de reunión comité de compras 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El ministerio tiene una estructura organizativa aprobada en septiembre de 2021 mediante resolución No. 6-21. Para esto, se llevaron a cabo actividades como reuniones con las áreas, revisiones y validación de propuestas, socialización a la máxima autoridad, y remisión al MAP para su aprobación.</p> <p>Se establece en la planificación operativa anual el diseño y actualización de la estructura organizativa de la institución (a requerimiento), según los lineamientos establecidos por el órgano rector, donde a través de un control de seguimiento se recibe y da respuesta, documentando el análisis de las propuestas presentadas. También, se incluyen en la planificación anual productos sobre documentación y gestión de procesos, y la implementación y/o actualización del manual de cargos y perfiles, de las competencias técnicas y conductuales específicas alineadas a la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

En el POA 2022 se programó la actualización del Manual de Organización y Funciones, identificando los cambios a integrar, la revisión de las funciones y estructura actualizada, revisión de los borradores con las áreas relacionadas, hasta completar el documento final, validado por la máxima autoridad y remitido al MAP, resultando en su aprobación mediante Resolución No. 19-22. Del mismo modo, se evidencia la continuidad en la planificación operativa 2023 y 2024 de los productos sobre la actualización de la estructura organizacional y la actualización del manual de cargos y perfiles de competencias.

La documentación de los procesos institucionales forma parte de las actividades programadas en la planificación operativa. Esta gestión documental ha sido definida desde el año 2020, por el SGC certificado en ISO 9001:2015. La elaboración, actualización y eliminación de la información documentada es definida a través del procedimiento de elaboración, registro y control de la información documentada. Los responsables de procesos, con el apoyo de la DIPyD, documentan sus actividades a través de fichas de procesos, procedimientos, manuales, instructivos, con el fin de estandarizar las actividades, y contar con parámetros de control que garanticen los resultados esperados.

Evidencias:

- 1.2.1 Revisión formulación POA DIPyD 2021; POA MEPyD 2021, productos DIPyD: Manuales de Desarrollo Institucional y Estructura organizacional actualizados, p. 7.

Documento Externo
SGC-MAP

- 1.2.2 Reporte seguimiento implementación estructura Organizativa 2022 y 2023; revisión propuesta 2024.
- 1.2.3 Registros de revisión de estructura organizacional; Resolución No. 6-21 que aprueba Estructura organizativa.
- 1.2.4 POA MEPyD 2022, productos DIPyD “Estructura organizacional actualizada” y “Procesos institucionales documentados y gestionados”, p.4. y productos DRRHH: producto Manual de cargos y perfiles con las competencias actualizadas p.46.
- 1.2.5 POA MEPyD 2023, productos DRRHH: producto Manual de cargos y perfiles con las competencias actualizadas p.14 y productos DIPyD “Estructura organizacional actualizada” y “Procesos institucionales documentados y gestionados” p.18.
- 1.2.6 POA MEPyD 2024, productos DIPyD “Estructura organizacional actualizada” y “Procesos institucionales documentados y gestionados” p.7 y productos DRRHH: producto Manual de cargos y perfiles con las competencias actualizadas p.23.
- 1.2.7 DC-PE-01 Procedimiento de análisis, diseño y aprobación de Estructura Org; Control de actualización de capítulos manual de Org. y Funciones y Correos de revisión; Control de revisión temas desarrollo institucional 2021-2023.
- 1.2.8 Socialización vía comunicación interna del Manual Org. y Funciones actualizado; Manual de Organización y Funciones vigente 2022, con resolución aprobatoria No. 19-22. Ver página web <https://mepyd.gob.do/wp->

	<p>content/uploads/drive/Transparencia/Organigrama%20Institucional/Manual%20Organizacion%20y%20Funciones%20MEPyD%202022.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.2.9 GM-PG-01 Procedimiento de elaboración, registro y control de la información documentada y GM-PG-02 Procedimiento Planificación y Gestión de Procesos, mapa de procesos; Listado maestro de documentos. - 1.2.10 Manual de procesos vigente y socialización. 	
<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>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se incorpora el sistema de indicadores y metas en la <i>matriz de resultados</i>, vinculados a todos los objetivos organizacionales y unidades organizativas responsables de su logro para el nivel estratégico.</p> <p>En el POA se establecen los indicadores (unidades de medida) a nivel operativos que, a su vez, se desagregan en los acuerdos de desempeño para el nivel individual. Se evalúa el cumplimiento de las metas por área a través de los informes trimestrales del POA y mediante la evaluación de desempeño individual de cada año.</p> <p>La planificación operativa, integra indicadores de carácter obligatorio (mandatorios) para los compromisos de cara a los indicadores de gestión pública, como son los indicadores SISMAP, SIAP, SISCOMPRA, ITICGE, IGP y NOBACI.</p>	

La institución cuenta con resultados notables en la gestión estratégica y operativa, así como en varios indicadores de gestión pública:

- 95% promedio de ejecución POA 2021-2023
- 90% promedio en SISMAP 2022-2024
- 95% promedio ITICGE 2021-2023 (Top 3 ranking servicios gobierno)
- 98% promedio DIGEIG 2021-2023 (reconocimiento en 2023 por altos estándares)
- 87.07% Índice de Desempeño Institucional, monitoreo 2024 (Top 5 ranking EDI).
- 98% Índice de gestión presupuestaria (IGP) 2024.

También se cuentan con indicadores para los procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad, a los que se le da seguimiento periódico (mensual, trimestral, semestral), según el cálculo, meta y resultado obtenido, y seguimiento a las áreas para implementar acciones ante las desviaciones presentadas. En 2023 se inició un piloto para la alineación de los indicadores de proceso con los productos de la planificación operativa para todas las áreas de la institución. Esto ha sido continuado en la planificación operativa 2024.

En la planificación operativa de 2024 se estableció la Gestión de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), referida al proceso de seguimiento de índices e indicadores representativos del desempeño institucional frente

a la nueva metodología EDI, que consiste en un proceso objetivo, sistemático y basado en evidencias, que muestra los esfuerzos y resultados de las instituciones públicas por lograr los compromisos adquiridos. Desde el inicio del nuevo sistema de indicadores EDI en 2023, MEPyD tiene resultados sobresalientes, logrando posicionarse en los primeros 5 lugares, de 45 instituciones priorizadas. Esto se evidencia en los resultados que presentan los indicadores de gestión interna y fortalecimiento institucional, documentados en los informes de resultados del EDI y los resultados publicados en la plataforma del SISMAP.

Evidencias:

- 1.2.11 PEI 2021-2024, ver matriz de resultados: tabla con detalle de objetivos e indicadores, p. 46.
- 1.2.6 POA MEPyD 2024, ver campo “unidad de medida” p.5., producto *Gestionar la Evaluación del Desempeño Institucional*, p.6
- 1.2.12 Informes trimestrales de ejecución POA; publicación en página web 2021 a 2024. (<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa>)
- 1.2.13 Conformación comité EDI, Informe EDI elaborado 2023; plan de trabajo EDI 2024.
- 1.2.14 Registros reuniones seguimiento EDI
- 1.2.15 Tablero resultados indicadores de gestión pública (EDI, SISMAP, IGP, SISCOMPRAS, NOBACI, ITICGE, SAIP)

	<p>– 1.2.27 Procedimiento de seguimiento, medición y análisis, socialización; Matriz General de indicadores de procesos.</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>La planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.</p> <p>Como parte de las mejoras alineadas a las estrategias del PEI, a partir de 2022, el POA integra la transversalidad de género y derechos humanos, como buenas prácticas en temas de inclusión.</p> <p>Dentro de la planificación operativa institucional 2024 se incluyen productos que han sido resultado de procesos de mejora, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionar las propuestas sobre y para la Transversalización de Género a ser aplicadas en el MEPyD: Consiste en el diseño, gestión y revisión de planes, iniciativas, políticas, diagnósticos e informes que tengan como objetivo la aplicación de la transversalización del enfoque de género en el ministerio dando cumplimiento al ODS 5 (igualdad de género).</i> • <i>Acciones y proyectos de capacitación y formación para la transversalización de género y Derechos Humanos en el MEPyD gestionadas/ coordinadas: Se refiere a la gestión/coordinación de las acciones de formación y capacitación sobre transversalización de género y Derechos Humanos, con el objetivo de sensibilizar y formar al personal de la institución.</i> • <i>Planificación institucional del MEPyD con perspectiva de género analizada: referente a realizar recomendaciones</i> 	

en los talleres de formulación para la incorporación de la perspectiva de género en los programas, planes, proyectos y acciones del MEPyD.

- *Asesorías para el desarrollo de la Política Nacional de Cuidados: Hace referencia a los servicios de asesoría técnica brindados a las diez instituciones del Sector Público vinculadas a la Estrategia piloto de Comunidades de Cuidados, y el tránsito hacia el diseño del Sistema Nacional de Cuidados, facilitando la efectiva articulación interinstitucional e intersectorial, la generación de una base documental y analítica para orientar la toma oportuna de decisiones y las evidencias sobre los beneficios de esta innovación de política pública.*
- *Instrumentos del Sistema Nacional de Ordenamiento Territorial (SNOT) formulados y gestionados. Se refiere al diseño del sistema integrador del conjunto de órganos, instrumentos, procesos y normativas al servicio del Estado para la definición de políticas, objetivos, metas y prioridades del uso y ocupación del territorio en las distintas unidades político-administrativas, tras la promulgación de la Ley 368-22 de Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos, con efectividad de diciembre del 2022.*
- *Metodología participativa para el involucramiento de los actores políticos y sociales en la identificación de las demandas de bienes y servicios públicos en 25 territorios implementada, que consiste en impulsar la vinculación de las demandas con la oferta de bienes y servicios de las instituciones públicas, a través de la plataforma Registro único de demandas ciudadanas territoriales-RUDCT (https://rudct.mepyd.gob.do/auth/gobierno_abierto).*

Otras mejoras gestionadas, se relacionan con los sistemas tecnológicos con los cuales trabaja la institución de cara a los grupos externos:

- *Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP): Implementación y desarrollo de más de 5 mejoras tecnológicas en el sistema de información del SNIP-RD, a saber: actualización de una herramienta para registro y mantenimiento del Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública; desarrollo de un módulo para el registro de la planificación presupuestaria anual de los proyectos de inversión pública desde las instituciones ejecutoras; soporte para la elaboración del Plan Nacional Anual de Inversión Pública; desarrollo de un sistema para la emisión de alertas y la implementación del Dashboard SNIP, lo que permite una visualización más clara y accesible de la información clave de los proyectos.*
- *Observatorio de la Zona Fronteriza (OZF): en el marco del Proyecto de Fortalecimiento y Actualización del Sistema de Información Estadística Territorial (SIET), se actualizó los siguientes componentes: índice de desempeño socioeconómico, geo portal, biblioteca virtual, monitores de la frontera, así como los ámbitos demográficos, educacionales, económicos, de salud, y sociales.*
- *Sistema de Información y Gestión de las Iniciativas de Reforestación de la Zona Fronteriza (SIGIR): desarrollo de un sistema (iniciando con un piloto en la zona fronteriza) que permite el registro, la articulación, y el monitoreo de las iniciativas de reforestación, el cual impulsa el plan de foresta a nivel nacional. En el mismo, se realizaron y ejecutaron los siguientes módulos: formulación, ejecución, reportes, tablero de visualización de datos, repositorio documental y geo-portal.*
- *Sistema SINACID: se han implementado los módulos siguientes: iniciativas, usuarios, negociación, menú, reportes y dashboards y, mantenimientos.*
- *SIGASFL: se han implementado 208 mejoras en los diferentes módulos del SIGASFL garantizando la continuidad de las operaciones del sistema, en cumplimiento con la Ley núm. 122-05. Durante el*

periodo se incorporaron servicios externos al Sistema cuya información agrega valor a la disposición de diferentes entidades gubernamentales, fomentando la interoperabilidad a través de convenios interinstitucionales.

Así también, se ha implementado mejoras en la accesibilidad en la página web para personas con discapacidad, que incluye un “menú de accesibilidad” con la herramienta *Userway*, para cumplir con los requisitos de accesibilidad y disponer de un sitio web más inclusivo.

En lo que respecta a procesos, la institución ha introducido mejora a través de las diferentes certificaciones obtenidas para mejorar la calidad de los procesos y servicios, como son las certificaciones ISO 9001:2015 sobre requisitos del sistema de gestión de calidad, ISO 37301:2021 sobre Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno, Certificaciones NORTIC A2, A3, E1, A4 y A7, así como la certificación categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura.

Evidencias:

- 1.2.11 PEI 2021-2024, ejes estratégicos y transversales, p. 30-35
- 1.2.6 POA MEPyD 2024, productos de transversalidad de género p.8; producto DTIC Sistemas informáticos desarrollados e implementados, p.17; productos del

	<p>viceministerio de ordenamiento territorial y desarrollo regional (VOTDR) p.38</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.2.16 Evidencias de actividades de la Dirección de Ordenamiento Territorial (DOT) 2023. - 1.2.17 Informes de talleres y conformación de consejos de desarrollo provinciales y municipales DPCD 2023; - 1.2.18 Reportes de avance hacia la transversalidad de género. - 1.2.19 Captura recertificación ISO 9001:2015. - 1.2.20 Captura Certificaciones ISO 37301:2021 sobre Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno. - 1.2.21 Captura certificaciones NORTIC, A2, A3, EI, A4 y A7; Captura certificación categoría Oro en sostenibilidad 3R. - 1.2.22 Tableros página web SIGASFL, Observatorio Zona Fronteriza (OZF), VIMICI, boletines DATOSNIP, Mapainversiones 	
<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>Se monitorea y evalúa el cumplimiento de las metas a través de los informes trimestrales del POA, luego de analizado el cumplimiento de la planificación operativa de cada área. Contamos con indicadores para los procesos relacionados al sistema de gestión de calidad, a los cuales se le da seguimiento periódico al cumplimiento (mensual, trimestral, semestral), así como de sus posibles desviaciones para la implementación de acciones de tratamiento.</p> <p>Adicional a esto, se da seguimiento de forma habitual a la planificación estratégica mediante el monitoreo y la evaluación anual del PEI-</p>	

MEPyD, pudiendo evidenciarse para los años 2017 - 2023, mientras se desarrolla el Manual Metodológico de Gestión de la Planificación Estratégica Institucional por la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES); lo que establecerá formalmente la periodicidad y el método en todo el sector gubernamental.

Se trabaja con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para el adecuado seguimiento de los controles internos de las operaciones y procesos, según la ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno (SINACI). A marzo de 2024, nuestra institución cuenta con un nivel del cumplimiento del 96.69%.

La institución establece una metodología para la gestión de riesgos operativos y de procesos conforme a lo establecido en el PE-PG-01 Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional para su identificación, clasificación, valoración y la elaboración del plan de mitigación correspondiente, en cumplimiento con las pautas establecidas SINACI, así como con los requisitos establecidos en la Norma ISO 31000:2018 de Gestión de Riesgos.

Se ha establecido en la planificación operativa de 2024 la Gestión de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) que se refiere al proceso de seguimiento de índices e indicadores representativos del desempeño institucional de cara a la nueva metodología EDI, la cual consiste en un

proceso objetivo, sistemático y basado en evidencias, que muestra los esfuerzos y resultados de las instituciones públicas por lograr los compromisos adquiridos.

Evidencias:

- I.2.23 Informes monitoreo PEI publicados en la página web:
<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei>
- I.2.6 POA MEPyD 2024, productos con riesgos identificados.
- I.2.24 Procedimiento Monitoreo POA.
- I.2.12 Informes de monitoreo POA publicados en la página web:
<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa#21190-21397-informes-de-evaluacion-del-poa-1713791882>.
- I.2.25 Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional;
- I.2.26 Resumen análisis de riesgos y fallos de procesos áreas.
- I.2.27 Procedimiento de Seguimiento, medición y análisis de procesos; Matriz General de indicadores de procesos; registro presentación resultados.
- I.2.28 Procedimiento para la Implementación de las NOBACI; Reporte avance trimestral 2024.
- I.2.13 conformación comité EDI, Informes EDI elaborados 2023; plan de trabajo EDI 2024.

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución desde el año 2012 trabaja con estándares de calidad establecidos como son la aplicación del autodiagnóstico anual CAF, para identificar los puntos fuertes en cada uno de sus 9 criterios, así como la determinación de las áreas de mejora y aplicación de acciones que eleven los niveles de calidad de nuestros procesos y de los resultados proyectados.</p> <p>Desde el año 2020 la institución está certificada según los estándares de la Norma ISO 9001:2015 para asegurar la calidad en los productos y servicios que ofrece la institución. Estas iniciativas se contemplan en la planificación estratégica vigente y en la planificación operativa institucional.</p> <p>Implementamos en 2023 el Sistema de Gestión bajo las normativas ISO 37301:2021 sobre Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno, como mecanismos confiables para prevenir la corrupción, conforme a tendencias y estándares internacionales, promoviendo una cultura ética y transparente en el MEPyD, mediante la sensibilización y comunicación de directrices contenidas en la información documentada.</p> <p>Contamos con las certificaciones NORTIC A2, A3, EI, A4 y A7, las cuales promueven de forma estandarizada el aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital.</p> <p>La Carta compromiso al Ciudadano es un hecho, la misma fue lanzada en agosto 2023, en un evento en</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

el que participaron: el ministro, directores y encargados de departamentos, así como colaboradores/as de diferentes áreas; también estuvo la representación del MAP y la sociedad civil.

La institución, desde septiembre de 2022, ha implementado con éxito la cultura de las 3RS - reducir, reutilizar y reciclar- para evitar, minimizar y compensar los impactos ambientales propios de los procesos operativos de la institución en diversas índoles (disposición de espacios para reciclaje, campañas, charlas, talleres). Gracias a este gran esfuerzo, en agosto 2023, se obtuvo el máximo reconocimiento, Categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura, a través de la Fundación Sostenibilidad 3Rs.

Como distinción a las buenas prácticas aplicadas en los procesos y servicios institucionales, en el mes de noviembre el MEPyD obtuvo medalla de bronce fruto de la postulación al Premio Nacional a la Calidad 2023. Esta iniciativa busca desarrollar, promover y reconocer el esfuerzo por la mejora continua en la gestión.

Evidencias:

- 1.2.29 Reconocimiento medalla de bronce, premio nacional a la calidad del sector publico 2023.
- 1.2.19 Captura recertificación ISO 9001:2015.
- 1.2.20 Captura Certificaciones ISO 37301:2021 sobre Cumplimiento Regulatorio

	<p>y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - I.2.21 I.2.21 Captura certificaciones NORTIC, A2, A3, E1, A4 y A7; Captura certificación categoría Oro en sostenibilidad 3R. - I.2.28 Reporte trimestral NOBACI. - I.2.30 Plan de comunicación CCC, Resolución Carta Compromiso al Ciudadano, registro de lanzamiento y nota de prensa. 	
<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>Desde la planificación estratégica y operativa, se ha identificado el resultado “Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión”, relacionado a una efectiva comunicación externa e interna.</p> <p>Se publican informaciones sobre actividades y eventos institucionales, participación de los funcionarios en diversas actividades, datos socioeconómicos, notas de prensa (newsletter), reportes e informes a través del portal web institucional y en las cuentas de redes sociales que posee la institución, disponibles para los clientes/usuarios externos y otros grupos de interés. Se cuenta, además, con un portal de transparencia, donde se publican reportes/informes de carácter normativo.</p> <p>Además, en el portal web, contamos con instrumentos digitales disponibles para consulta de los usuarios institucionales, a saber: Mapainversiones, SIGASFL, Observatorio de la Zona Fronteriza (OZF), dashboard VIMICI en</p>	

página web, boletines de datos SNIP y Monitor de la frontera.

A nivel interno, contamos con intranet y correo institucional, donde diariamente se le comunica a todo el personal las eventualidades del ministerio. Contamos también con murales físicos que son actualizados periódicamente con diversos temas focales (género, calidad, áreas sustantivas, informaciones de RRHH).

Disponemos, incluso, de un monitor en la recepción en el cual se proyectan informaciones varias, para conocimiento de los visitantes.

Evidencias:

- 1.2.6 POA MEPyD 2024, productos de la dirección de comunicaciones p.II.
- 1.2.31 Comunicación interna: Intranet Institucional, Difusión de informaciones vía correo institucional, mural, muestra informes de prensa.
- 1.2.32 Publicaciones de notas de prensa en la página web: <https://mepyd.gob.do/prensa/>; Usuario Institucional en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn.
- 1.2.22 Captura página web: Tablero de datos PNPSP, Observatorio de la Zona Fronteriza (OZF), VIMICI, SIGASFL, boletines datos SNIP, portal Mapainversiones,
- 1.2.33 Evidencia de entrevistas de autoridades del MEPyD en radio y televisión.

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La planificación estratégica y operativa se da mediante un ejercicio de involucramiento con todas las áreas, para determinar la producción a efectuar y los recursos necesarios para su ejecución. Hemos afianzado las bases a través de la elaboración de documentación que guía el curso de los procesos institucionales, contribuyendo a la implementación adecuada de las operaciones institucionales tales como las fichas de proceso, procedimientos y políticas institucionales, todo esto mejorado significativamente a través de la certificación ISO 9001:2015, implementada desde 2020. Asimismo, en las distintas áreas del ministerio se elaboran planes de acción resultantes de las encuestas de clima laboral, impulsando un mejor desempeño institucional.</p> <p>Para el desarrollo de proyectos tecnológicos, hemos documentado el Procedimiento de administración de proyectos TIC, con el objetivo de Planificar y gestionar los diversos proyectos de tecnología que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) realiza o coordina, garantizando el uso óptimo de los recursos, la gestión de los riesgos asociados y los resultados generados.</p> <p>El personal puede trabajar de forma colaborativa con el uso de la herramienta office 365 con contiene un paquete de aplicaciones como Word, Excel, Power Point, y trabajar documentos en línea utilizando Onedrive, Sharepoint, Teams y Planner. Se cuenta con la agenda de salones a través de la</p>	
--	---	--

intranet para que el personal agende reuniones de trabajo y otras actividades afines.

Se promueve la creación de espacios de trabajo a través de diferentes equipos, donde los responsables de procesos logren atender los aspectos misionales de la gestión, así como también, lo referente a los procesos de apoyo, temas administrativos y financieros, gestión humana y el seguimiento a los sistemas de gestión.

Evidencias:

- 1.2.11 PEI MEPyD 2021-2024
- 1.2.34 Certificación ISO 9001:2015; Captura información documentada disponible en la carpeta del sistema de gestión.
- 1.2.35 Procedimiento de administración de proyectos TIC; Captura de herramientas office 365: Sharepoint, onedrive, Teams.
- 1.2.6 POA MEPyD 2024, productos DIPyD p.6, productos DTIC p.16; productos DRRHH clima p.21; productos DA (mantenimiento) p.54.
- 1.2.36 Informe capacitación 2022; Informe plan capacitación 2023
- 1.2.37 captura agenda de salones vía intranet.
- 1.2.38 Registros de participación y minutas de reuniones y mesas de trabajo con áreas.

<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>Desde la planificación estratégica y operativa, se ha identificado el resultado “Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión”, relacionado a una efectiva comunicación externa e interna.</p> <p>Se publican informaciones sobre actividades y eventos institucionales, participación de los funcionarios en diversas actividades, datos socioeconómicos, notas de prensa (newsletter), reportes e informes a través del portal web institucional y en las cuentas de redes sociales que posee la institución, disponibles para los clientes/usuarios externos y otros grupos de interés. Se cuenta, además, con un portal de transparencia, donde se publican reportes/informes de carácter normativo.</p> <p>Además, en el portal web, contamos con instrumentos digitales disponibles para consulta de los usuarios institucionales, a saber: Mapainversiones, SIGASFL, Observatorio de la Zona Fronteriza (OZF), dashboard VIMICI en página web, boletines de datos SNIP, Monitor de la frontera, entre otros.</p> <p>A nivel interno, contamos con intranet y correo institucional, donde diariamente se le comunica a todo el personal las eventualidades del ministerio. Contamos también con murales físicos que son actualizados periódicamente con diversos temas focales (género, calidad, áreas sustantivas, informaciones de RRHH).</p>	
---	---	--

	<p>Disponemos, incluso, de un monitor en la recepción en el cual se proyectan informaciones varias, para conocimiento de los visitantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.2.6 POA MEPyD 2024, productos de la dirección de comunicaciones p.I I. - 1.2.39 Procedimiento Gestión de contenido comunicacional - 1.2.31 Comunicación interna: Intranet Institucional, Difusión de informaciones via correo institucional, mural, muestra informes de prensa - 1.2.32 Publicaciones de notas de prensa en la página web: https://mepyd.gob.do/prensa/; Usuario Institucional en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn. - 1.2.22 Captura página web: Tablero de datos PNPSP, Observatorio de la Zona Fronteriza (OZF), VIMICI, SIGASFL, boletines datos SNIP, portal Mapainversiones, - 1.2.33 Evidencia de entrevistas de autoridades del MEPyD en radio y televisión. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El PEI del MEPyD 2021-2024, a través del eje transversal Transformación digital, contempla la adaptación de procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de estos. Además, apremia como resultado el fomento de</p>	

políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos generadores de procesos de cambio.

Atendiendo a este eje, la institución cuenta con varios sistemas de información tecnológicos para la gestión de los procesos sustantivos y de soporte. El MEPyD es el primer ministerio que integra la firma electrónica *buzón de Firma Digital* en el sistema de gestión documental, reduciendo las demoras temporales en la firma de documentos, agilizando los procesos y facilitando la descentralización. Esto permite reducir costes de papel impreso, y la firma de grandes volúmenes, garantizando la integridad y autenticidad de las documentaciones. Podemos destacar los siguientes sistemas, algunos como parte de las innovaciones, desarrollos e implementaciones logradas:

- *Implementación del buzón de Firma Digital en el sistema de gestión documental.*
- *Sistema Nomenclátor, para la construcción de un registro dinámico y georreferenciado de los topónimos del país.*
- *Repositorio Digital*
- *Sistema de Monitoreo del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).*
- *Sistema de Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT)*
- *Sistema Nacional de la Cooperación Internacional Dominicana (SINACID)*
- *Implementación del sello digital en la aprobación de documentación de procesos a través de firma digital.*

En las evaluaciones del POA, se identifican oportunidades de mejora y se realizan recomendaciones a las áreas, utilizando como instrumento la matriz de evaluación trimestral del POA.

A través del proceso estratégico de **gestión de mejora** cuyo objetivo es “Establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión del MEPyD para garantizar la mejora continua de los procesos”, se ha incentivado la cultura para la identificación y planificación de las mejoras y la debida retroalimentación a los colaboradores. Como mecanismo para promover la mejora continua, desde 2022 se realiza la evaluación de la calidad de los servicios que ofrecen las áreas internas, con el propósito de determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes internos.

Otra vía de retroalimentación del personal son los buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, tanto físicos como digital. Dos (2) buzones físicos, uno por el área de la Recepción del bloque B y otro en el pasillo después del área del ponche; en cuanto al buzón digital se puede visualizar al inicio de la Página Web o en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3IbHQV3>, esto con el propósito de captar opiniones/sugerencias de las partes interesadas externas e internas, orientadas a la mejora de los procesos y servicios.

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo está comprometido con la

implementación de actividades de innovación que permitan la coexistencia de la creatividad y la operatividad, por lo que, contamos con la GM-PO-01 política de innovación, en la cual se establece la identificación de iniciativas de innovación en las áreas de servicio, infraestructura y tecnología, tomando en cuenta las propuestas de las partes interesadas registradas a través de los diferentes canales establecidos: buzones de QRSS, correos electrónicos institucionales, vía telefónica, atención presencial y página web.

Evidencias:

- 1.2.11 PEI 2021-2024, ejes estratégicos y transversales, p. 35.
- 1.2.12 Informes trimestrales de ejecución POA; publicación en página web 2021 a 2024
- 1.2.34 Documentación de procesos disponible en carpeta compartida del SGC a todos los colaboradores.
- 1.2.40 Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de doc. Registro de documentos firmados
- 1.2.41 Planificación de acciones de mejora SGC 2022-2023-2024
- 1.2.42 Resultados de Encuestas de satisfacción del cliente interno 2022-2023 y socialización.
- 1.2.43 Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes; Reportes de Buzón físico y en línea 2020-2023.
- 1.2.44 Print screen del tablero de monitoreo del PNPSP con indicadores actualizados en página web MEPyD.

	<ul style="list-style-type: none"> - 1.2.45 Política de innovación aprobada y socializada. Matriz de innovación - 1.2.46 Evidencia de Sistemas de Informaciones en desarrollo TIC. - 1.2.47 Informe de Proyectos DTIC 2023, con detalle de logros en materia de tecnología, innovaciones e implementación de sistemas. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución comunica las iniciativas de cambio a través de actividades que integran a todo el personal y en la que participa la máxima autoridad, y otras a actividades que integran a los grupos de interés externos relevantes. Así mismo, se comunica a través de las reuniones de los directivos, así como de los diferentes equipos de trabajo conformados por los responsables de proceso. Sumado a lo anterior, diversas informaciones sobre iniciativas de cambio se difunden a través de los canales de comunicación interna y externa (intranet, correo, página web, redes sociales).</p> <p>A través de los talleres de formulación del POA, se comunican aquellas novedades que deben ser incorporadas en la nueva planificación operativa lo que a su vez incide en la formulación de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Contamos con una política de gestión del cambio que establece los lineamientos para identificar los factores internos y externos que pudieran afectar la gestión institucional de manera positiva o negativa, y planificar acciones dirigidas a gestionar el proceso de cambio en los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión Institucional.</p>	

Como ejemplos, citamos varias iniciativas que han sido comunicadas e implementadas en la institución:

- Comunicación iniciativa certificación 3R
- Buzón de firma digital.
- Lanzamiento plataforma Capacítate.
- Política de teletrabajo, acoso, conciliación trabajo familia.
- Jornada de activación de autenticación en dos pasos (2FA)
- Mejoras en el proceso de elaboración de acuerdos de desempeño vía intranet.

Evidencias:

- I.2.48 Registros talleres formulación POA 2024
- I.2.49 PE-PO-03 Política de gestión del cambio.
- I.2.50 Lanzamiento políticas igualdad
- I.2.51 Evidencia difusión implementación de autenticación de correo institucional.
- I.2.52 Evidencia comunicación implementación 3R
- I.2.53 Evidencia de comunicación de cambios vía correos institucional (proceso de onboarding en la plataforma de Firma Digital - MEPyD).
- I.2.54 Lanzamiento de Plataforma E-Learning Capacítate; informaciones publicadas en canales de comunicación interna (mural, correo).
- I.2.55 Circulares e informaciones varias de cambios, por correo institucional.
- I.2.56 Primer Foro Internacional de Evaluación para el Desarrollo (FIED) 2023
- I.2.57 Presentación metodología EDI con directivos MEPyD.

	- 1.2.58 Correo, circular e instructivo pasos acuerdo de desempeño.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La máxima autoridad del ministerio, viceministros y directivos se caracterizan por emitir mensajes basados en su experiencia y en el deber ser como ciudadanos responsables. Esto se evidencia en los discursos, notas de prensa, publicaciones y eventos que cuentan con su participación.</p> <p>El trabajo mediante la creación de equipos es constante, muestra de ello son las actividades que realizan los diferentes comités conformados en la institución (comité de calidad, comité de medio ambiente, salud y seguridad, comité SISCA, comité EDI), así como las reuniones que realizan la alta dirección para la continuidad de los procesos y seguimiento a los resultados.</p> <p>Del mismo modo, se insta a que el personal participe en actividades generales que tocan aspectos relevantes para la cohesión interna entre los colaboradores, donde se promueve la integración, transversalidad de género, innovaciones tecnológicas, entre otras.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> – 1.3.1 Comunicados del ministro y otros funcionarios. – 1.3.2 Registros y correos actividades sobre temas de genero 2022-2024 – 1.3.3 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores 2022. – 1.3.4 Difusión vía correo institucional de actividades de integración: charlas, talleres, circulares – 1.3.5 Registros de participación comité de calidad 2021-2024 – 1.3.6 Registros de reunión comité de compras – 1.3.7 Registros de participación comité de salud y seguridad – 1.3.8 Registros de participación mesas de trabajo con las áreas. – 1.3.9 Registros de participación seguimiento indicadores EDI. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En la institución, la máxima autoridad del ministerio, viceministros y directivos son los principales generadores para promover el respeto entre los colaboradores y evitar cualquier tipo de discriminación, enmarcados dentro de la misión, visión y valores.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se promueve que los colaboradores actúen apegados a los valores institucionales y a la ética, velando por su bienestar, facilitando los canales que permitan una comunicación efectiva en cuanto a la atención de sus necesidades. Se impulsa la igualdad de</p>	

oportunidades y la confianza, evidenciado en la promoción del personal y en las publicaciones “nuestra gente” que sirve como espacio para dar a conocer a los colaboradores internos.

Se abordan las necesidades individuales y circunstancias personales a través de mecanismos como el procedimiento de situaciones impropias y la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).

Resaltamos además que contamos con la política de protección, promoción y apoyo de la lactancia materna, y la habilitación de un espacio de lactancia.

En septiembre 2023, se aprobó el protocolo de actuación ante casos de violencia basada en género, acoso y hostigamiento sexual, y discriminación en el ámbito laboral, para reconocer, tratar, sancionar, prevenir y definir el accionar del Ministerio ante todo tipo de acciones que impliquen acoso y discriminación por género, raza, religión y en función de cualquier otra condición en el entorno laboral. En marzo 2024, se realizó el lanzamiento de las “Políticas de Igualdad”, en un acto encabezado por el ministro Pável Isa Contreras, en el cual se dieron a conocer las nuevas políticas de conciliación vida laboral, familiar y personal y la política de teletrabajo, como parte de las iniciativas y avances del ministerio, para promover la igualdad y la transversalidad de género en la gestión institucional.

Evidencias:

	<ul style="list-style-type: none"> – 1.3.10 GH-PO-07 Política uso Código de Ética, socialización; GH-PE-09 Procedimiento manejo situaciones impropias y socialización. – 1.3.11 GH-GI-02 Protocolo de actuación ante casos de violencia basada en género y discriminación V01. – 1.3.12 Creación y socialización de la GH-PO-08 Política de protección y promoción y apoyo lactancia materna V01 – 1.3.13 Difusión lanzamiento políticas de igualdad; GH-PO-09 Política de teletrabajo V01, GH-PO-10 Política conciliación vida personal, familiar y laboral V01, socialización interna. – 1.3.14 Acciones de personal 2022-2023, aumentos, promoción, permisos por estudio y por docencia; personal especial contratado. – 1.3.15 Muestra de boletín conoce más a nuestros colaboradores 2022-2024. – 1.3.16 Captura Canales de denuncias (buzones y formulario de página web). 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la institución se aplican periódicamente encuestas para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión, al igual que se realizan reuniones de equipos para socializar los avances, resultados y elaboración de propuestas. Asimismo, a través de la intranet y el correo institucional, se comunica frecuentemente informaciones de interés general para el personal.</p> <p>En cuanto a la evaluación de la planificación operativa, los informes de resultados son</p>	

	<p>socializados en reuniones con los directivos, además de que son publicados en el portal transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – I.3.17 Registros de participación comité de calidad 2021-2024 – I.3.18 Registros de participación mesas de trabajo con las áreas. – I.3.19 Registros de participación seguimiento indicadores EDI. – I.3.20 Registros de participación comité de salud y seguridad. – I.3.21 Captura difusión encuestas 2022-2024: evaluación servicios internos, encuesta de ética, responsabilidad social, clima, acoso. – I.3.22 Informe encuesta clima laboral 2021 y 2022, Socialización resultados. – I.3.23 difusión encuesta clima 2024 – I.3.24 Muestra Informes de satisfacción del cliente interno 2022 a 2023; socialización resultados. – I.3.25 Encuesta de percepción interna sobre Integridad, ética y responsabilidad Social 2023, Plan de acción. – I.3.26 Comunicación interna: Intranet Institucional, Difusión de informaciones vía correo institucional, mural, muestra informes de prensa 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>La retroalimentación al personal se realiza en los procesos de evaluación del desempeño y en los espacios de reunión de los equipos de trabajo, como buena práctica. Se apoya el desarrollo de</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>competencias del personal a través de las diferentes capacitaciones e inducciones, según el plan anual de capacitación.</p> <p>Desde el año 2021 se han comunicado y reconocido los logros alcanzados en el desempeño institucional para aquellos equipos de trabajo que han logrado sus metas, así como el logro del desempeño individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – I.3.27 Procedimiento de Gestión de Capacitación; muestra de listado inducción y ejemplo formulario de inducción al área. – I.3.28 Registros de participantes capacitaciones 2023 – I.3.29 Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa). – I.3.30 Procedimiento de Evaluación del Desempeño; Circulares sobre el proceso de evaluación de desempeño 2022-2023. – I.3.31 Ejemplo de Evaluación de desempeño vía intranet – I.3.32 Listado de acuerdos desempeño 2023-2024. – I.3.33 Circulares de pago de bonos por rendimiento individual; – I.3.34 Programa de reconocimiento laboral institucional; Reconocimiento grupal e individual correspondientes a las evaluaciones de desempeño de 2020, 2021, 2022, 2023. 	
---	---	--

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución ha establecido lineamientos en cuanto a la delegación de autoridad y competencias, a través de la creación de la política de suplencias, para garantizar en todas las áreas la continuidad de las actividades en los casos de ausencia de algún colaborador, como parte de las acciones identificadas para las normas básicas de control interno (NOBACI). Otras pautas que amparan la delegación de autoridad o responsabilidad se establecen en el manual de organización y funciones, y a través de resoluciones emanadas por el ministro para la delegación de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – I.3.35 Manual de Organización y Funciones vigente, ejemplo delegación p. 10 del documento; muestra de manual de cargos DGIP; – I.3.36 Política de suplencia del personal y socialización; ejemplo registro de suplencia – I.3.37 ejemplos de resolución emitida por el ministro para delegación de firma. – I.3.38 Evidencia de inducción al personal e inducción al cargo 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución ha llevado a cabo acciones de mejora a través de políticas y procedimientos, como es la implementación de la política de gestión y transferencia del conocimiento y el procedimiento de gestión de capacitación, dirigidas a fomentar en el empleado el aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades y competencias. A través de los canales de comunicación interna, se promueven actividades</p>	

formativas a fin de que los interesados participen y puedan fortalecer sus capacidades. Cabe destacar que se trabaja con el enfoque en el fortalecimiento sobre temas de gestión pública y gobernabilidad.

En el año 2021, 21 capacitaciones, impactando más de 350 colaboradores, además de 02 talleres de función pública, impactando más de 20 colaboradores de los grupos IV y V; durante el período enero-diciembre 2022, fueron impartidas más de 21 capacitaciones, respondiendo al plan de capacitación diseñado para el 2022, e impactando a más de 412 colaboradores (capacitaciones nacionales, capacitaciones internacionales, charlas, talleres y similares).

Con miras a fortalecer las capacidades de la institución, se llevaron a cabo 80 capacitaciones, impactando a 1,454 colaboradores en respuesta al plan de capacitación diseñado para el 2023.

Como acción innovadora y mecanismo de aprendizaje para fortalecer las capacidades del personal, se creó la plataforma *capacitate* para colocar a disposición del personal informaciones relevantes de los procesos institucionales y los sistemas que se gestionan a nivel institucional.

Evidencias:

- I.3.39 Procedimiento de Gestión de Capacitación; ejemplo de formulario Detección de Necesidades Formativas.

	<ul style="list-style-type: none"> – 1.3.40 Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa); Muestra de promoción de actividades formativas a través de los canales de comunicación interna. – 1.3.41 Informe anual capacitaciones 2022-2023; – 1.3.42 Registros de participantes en capacitaciones 2022-2023 – 1.3.43 Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento; captura repositorio gestión y transferencia del conocimiento. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución cumple con el reconocimiento del personal, a través del pago por rendimiento individual. Desde el año 2021 se han comunicado y reconocido los logros alcanzados en el desempeño institucional para aquellos equipos de trabajo que han logrado sus metas operativas, así como el logro del desempeño individual en las evaluaciones anuales, informando sobre las áreas y el personal con resultados sobresalientes.</p> <p>Fueron reconocidos 50 colaboradores con las calificaciones más sobresalientes en la evaluación de desempeño de 2020 y en diciembre de ese año se entregaron medallas de reconocimiento a los participantes de la copa navideña a los equipos de voleibol y baloncesto del MEPyD; En julio 2022 se realizó la actividad “desempeño extraordinario” de forma física y vía zoom, comunicado por los principales canales de comunicación interna y externa (correo, página web, intranet), en el cual se entregaron 43 reconocimientos individuales y 2</p>	<p>No se evidencia de forma documentada (política y/o procedimiento) los criterios para los reconocimientos y premios, tanto individuales como de los equipos de trabajo</p>

	<p>reconocimientos de equipos de trabajo por su resultado en el cumplimiento de la planificación operativa 2021.</p> <p>En junio 2023, al realizarse el reconocimiento de los logros correspondiente al período 2022, se reconocieron 54 colaboradores/a de la Institución, 7 reconocimientos por trayectoria y 9 reconocimientos por logros de equipo de diferentes categorías, tales como: Plan Operativo Anual (POA), normas NOBACI, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno. En 2024 se entregaron los reconocimientos correspondientes al desempeño de 2023, entregando 49 reconocimiento individuales, 12 de equipo y 7 de trayectoria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – I.3.44 Circulares de Pago de bonos por rendimiento individual; – I.3.45 Programa de reconocimiento laboral institucional; Reconocimiento grupal e individual correspondientes a las evaluaciones de desempeño de 2020, 2021, 2022 y 2023. – I.3.46 Reconocimientos institucionales 2021 a 2024 	
--	---	--

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución tiene definido a través del proceso de planificación estratégica, la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estas partes interesadas se especifican en el PEI 2021-2024, para determinar la dirección que deben mantener los objetivos y las acciones definidas, en función del grupo de interés a las cuales están dirigidas.</p> <p>En cuanto a la detección de necesidades y expectativas de las partes interesadas, en 2023 se realizó una encuesta externa para analizar e identificar mejoras que permitan un mejor abordaje en las estrategias para cumplir las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esta primera encuesta obtuvo 27 respuestas, participando representantes de Instituciones públicas, Asociaciones sin fines de lucro y de la Presidencia de la República. En 2024, se lanzó una segunda versión de la encuesta, superando significativamente la anterior, recibiendo 111 respuestas, con la participación de 7 de los 11 grupos de interés identificados (representante de academias, gobiernos municipales, instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales, presidencia de la república y representantes de las asociaciones sin fines de lucro); estos resultados alimentan la matriz de partes interesadas y así mismo, formara parte de los insumos para el ejercicio referente a la revisión de la planificación estratégica institucional.</p>	

En la página web se pone a disposición informes, boletines y reportes sobre análisis y estudios diversos en temas económicos y sociales, trascendentales en la toma de decisiones oportunas, garantizando el ejercicio de un MEPyD transparente y abierto.

Empleamos las encuestas de evaluación de la calidad de los servicios, que evalúa los atributos de los principales servicios y los clientes/usuarios nos retroalimentan con sus valoraciones y opiniones a partir de lo cual se plantean acciones de mejora que aumenten su satisfacción.

Evidencias:

- I.4.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024, p.28.
- I.4.2 Publicaciones de informes de análisis, monitoreo y boletines en página web: <https://mepyd.gob.do/publicaciones>
- I.4.3 PE-PG-01 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Org; Revisiones análisis de contexto (FODA) 2021 a 2023 (p.15); minutas de reunión.
- I.4.4 Revisión partes interesadas 2023: difusión y formato encuesta, datos tabulados, minuta de revisión datos, matriz partes interesadas revisada;
- I.4.5 Revisión partes interesadas 2024: difusión y formato encuesta, reporte de resultados matriz partes interesadas 2024 y socialización (en proceso).

	<ul style="list-style-type: none"> - 1.4.6 Tableros página web SIGASFL, Observatorio Zona Fronteriza (OZF), VIMICI, boletines DATOSNIP, Mapainversiones. - 1.4.7 Informes de evaluación de los servicios externos 2021-2023 y planes de acción 2022 y 2023. - 1.4.8 Monitoreo de las demandas territoriales de 158 municipios. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución, por su naturaleza, desarrolla actividades con los grupos de interés (<i>Presidencia de la República, Instituciones públicas, Gobiernos Municipales, Representantes de las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL), Academias, Investigadores, Congreso Nacional, Organismos internacionales</i>), en muchas de las cuales se estrechan o fomentan relaciones a través de la coordinación de esfuerzos, acuerdos, intercambio de experiencias y el fortalecimiento de relaciones con las autoridades políticas.</p> <p>Las relaciones con autoridades políticas en las áreas ejecutiva y legislativa son evidenciadas a través de los encuentros y actividades desarrolladas a nivel sectorial, municipal, provincial, regional e internacional, en las que participa el ministro y/o las autoridades de los viceministerios de ordenamiento territorial, cooperación internacional, planificación y el de análisis económico y social.</p> <p>Fue realizado el primer Foro Internacional de Evaluación para el Desarrollo (FIED) 2023, el cual representa un logro importante en el avance de la institucionalización de la práctica evaluativa nacional</p>	

	<p>de los programas públicos. Dicha actividad conto la presencia del Dr. Michael Kremer, Premio Nóbel de Economía 2019, así como conferencistas y ponentes internacionales y nacionales, así como con visitantes internacionales, de las instituciones públicas, la academia, el sector privado y la sociedad civil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1.4.9 Notas de prensa sobre relaciones con autoridades políticas, y otras instituciones/organismos (https://mepyd.gob.do/prensa/). – 1.4.10 Notas de prensa acuerdos y convenios firmados. – 1.4.11 Evidencias de actividades de la Dirección de Ordenamiento Territorial (DOT) 2023. – 1.4.12 Informes de talleres y conformación de consejos de desarrollo provinciales y municipales DPCD 2023 – 1.4.13 Primer Foro Internacional de Evaluación para el Desarrollo (FIED) 2023 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El proceso de identificación e incorporación de políticas públicas relevantes para la institución ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2021-2024, en el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo y con otras instituciones. Lo mismo ocurre con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> – I.4.14 Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024, publicado en portal web: https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024 – I.4.15 Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública 2023-2026: https://mepyd.gob.do/pnip-2023-2026. – I.4.1 PEI 2021-2024: ejes transversales p. 31, alineación p. 35; matriz de resultados p. 45. – I.4.16 Registros de reunión de definición de prioridades 2024. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El proceso de alineación del desempeño de la institución con las políticas públicas y decisiones de relevancia ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2021-2024, en la matriz de resultados, en el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Lo mismo ocurre con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – I.4.17 Lineamientos estratégicos para la planificación 2025-2028: https://mepyd.gob.do/wp-content/uploads/drive/DIGEDES/Publicaciones/Lineamientos%20estrategicos%20planificacion%20abril%202024.pdf – I.4.14 Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024, publicado en portal 	

	<p>web: https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - I.4.15 Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública 2023-2026: https://mepyd.gob.do/pnpip-2023-2026. - I.4.1 PEI 2021-2024: alineación p. 35-44; matriz de resultados p. 45. 	
<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>El ministerio continuamente realiza y fomenta las relaciones con los grupos de interés relevantes activamente (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad civil, consejos de desarrollo, organismos nacionales e internacionales, academias, medios de comunicación, autoridades políticas, entre otros), desarrollando y participando en diversos espacios como reuniones, talleres, diálogos, conferencias, intercambio de experiencias, así como en eventos nacionales e internacionales.</p> <p>De los espacios mencionados, varios han resultado en la firma de acuerdos/convenios para el desarrollo de planes, estrategias y formulación/ejecución de políticas públicas, cuyo fin último es mejorar el accionar de las instituciones públicas, que derive en el beneficio de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I.4.10 Muestra notas de prensa acuerdos y convenios firmados. - I.4.18 Listado acuerdos y convenios del 2023 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 1.4.19 Actividades de CASFL con grupos de interés 2023 (fomento, promoción, capacitaciones, encuentros, talleres). – 1.4.11 Evidencias de actividades de la Dirección de Ordenamiento Territorial (DOT) 2023. – 1.4.12 Informes de talleres y conformación de consejos de desarrollo provinciales y municipales DPCD 2023 – 1.4.20 Notas de prensa actividades con la participación del ministro, viceministros y otros funcionarios. – 1.4.21 Evidencias VIMICI participación en actividades con grupos de interés 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El ministerio continuamente fomenta las relaciones con los grupos de interés relevantes activamente (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad civil, consejos de desarrollo, organismos nacionales e internacionales, academias, medios de comunicación, autoridades políticas, entre otros), desarrollando y participando en diversos espacios como reuniones, talleres, diálogos, conferencias, intercambio de experiencias, así como en eventos nacionales e internacionales.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 1.4.20 Notas de prensa actividades con la participación del ministro, viceministros y otros funcionarios. – 1.4.19 Muestra de registros actividades CASFL con grupos de interés. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - I.4.22 Nota de prensa participación de MEPyD en la Semana Económica y Financiera del Banco Central. - I.4.23 Evidencia de entrevistas de autoridades del MEPyD en radio y tv. - I.4.24 Registro de entrevistas coordinadas/media tours 2023. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se establece en el PEI 2021-2024, el resultado institucional <i>“Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión”</i> a través de la implementación de planes de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. Los principales productos del ministerio, por su naturaleza, están dirigidos a generar información y conocimiento.</p> <p>A través de los canales de comunicación se difunde información sobre los reconocimientos que ha adquirido la institución en los principales indicadores que componen el sistema de monitoreo de la gestión pública como son: ITICGE, DIGEIG, SISMAP y SISACNOC.</p> <p>Como distinción a las buenas prácticas aplicadas en los procesos y servicios institucionales, en el mes de noviembre el MEPyD obtuvo medalla de bronce fruto de la postulación al Premio Nacional a la Calidad 2023. Esta iniciativa busca desarrollar, promover y reconocer el esfuerzo por la mejora continua en la gestión.</p> <p>Así mismo, se comunica información sobre los avances que se han obtenido en cuanto a actividades de responsabilidad social, medio ambiente</p>	

	<p>voluntariado, derechos humanos, género, entre otros aspectos asociados al quehacer institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I.4.25 POA MEPyD 2024, productos de la dirección de comunicaciones p.II. - I.4.26 Publicación notas de prensa pág. web, Redes Sociales Youtube, FB, X, Insta, LinkedIn - I.4.27 Reconocimientos institucionales 2021 a 2024 - I.4.28 Reconocimiento medalla de bronce, premio nacional a la calidad del sector público 2023, publicaciones en medios de prensa. - I.4.24 Registro de entrevistas coordinadas/media tours 2023. 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se evidencia a través del proceso de formulación del PEI 2021-2024, la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos por medio de la aplicación del análisis FODA (análisis del contexto interno y externo), estos datos se encuentran sistematizados en las págs. 23-27 del PEI.	

	<p>Dentro de la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos se realizó la revisión de la filosofía institucional los términos de <i>misión, visión</i>, con una lluvia de ideas sobre estos que derivó en la selección de algunas propuestas, integrando elementos claves como cohesión, liderazgo y marco macroeconómico, así como el bienestar de las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.1.1 PE-PG-01 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional. – 2.1.2 Análisis del contexto 2021 – 2.1.3 Análisis del contexto 2022 – 2.1.4 Análisis del contexto 2023 – 2.1.5 Formulación PEI: Convocatoria, registros, minutas y publicación PEI 2021-2024. – 2.1.6 PEI 2021-2024 pág.24-28 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El MEPyD ha identificado los grupos de interés internos y externos citados en la página 28 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el mismo se cuenta con informaciones relevantes en la matriz de partes interesadas, así como de las estrategias para el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p>En cuanto a la detección de necesidades y expectativas de las partes interesadas, en 2023 se realizó una encuesta externa para analizar e identificar mejoras que permitan un mejor abordaje en las estrategias para cumplir las necesidades y</p>	<p>No se evidencia la elaboración de planes de acción/mejora, resultado de la revisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>

expectativas de los grupos de interés. Esta primera encuesta obtuvo 27 respuestas, participando representantes de Instituciones públicas, Asociaciones sin fines de lucro y de la Presidencia de la República. En 2024, se lanzó una segunda versión de la encuesta, superando significativamente la anterior, recibiendo 111 respuestas, con la participación de 7 de los 11 grupos de interés identificados (representante de academias, gobiernos municipales, instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales, presidencia de la república y representantes de las asociaciones sin fines de lucro); estos resultados alimentan la matriz de partes interesadas y así mismo, formara parte de los insumos para el ejercicio referente a la revisión de la planificación estratégica institucional.

Empleamos las encuestas de evaluación de la calidad de los servicios, que evalúa los atributos de los principales servicios y los clientes/usuarios nos retroalimentan con sus valoraciones y opiniones a partir de lo cual se plantean acciones de mejora que aumenten su satisfacción. Del mismo modo, desde 2022 aplicamos encuestas periódicas de cliente interno, para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión. Otra vía de retroalimentación del personal son los buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, tanto físicos como digital.

	<p>También de identifican a nivel interno, las necesidades de capacitación del personal, ejercicio que se realiza anualmente.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.1.7 Matriz Partes Interesadas 2022. – 2.1.8 Revisión partes interesadas 2023: difusión y formato encuesta, datos tabulados, minuta de revisión datos, matriz partes interesadas revisada; – 2.1.9 Revisión partes interesadas 2024: difusión y formato encuesta, reporte de resultados matriz partes interesadas 2024 y socialización (en proceso). – 2.1.10 Registro del buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (QRSS) 2020-2023. – 2.1.11 Informes de satisfacción del cliente interno 2022 y 2023. – 2.1.12 Informe de la encuesta de satisfacción de los servicios externos 2021-2024. – 2.1.13 Proc. de Gestión de Capacitación, Difusión form. Detección Necesidades, Reg. Detección Necesidades. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En la actualidad, el MEPyD analiza el marco normativo legal que rige el Sistema Nacional de Planificación e inversión Pública de la institución Ley Núm. 498-06, con miras a revisar y redefinir las estrategias de la planificación.</p>	

De igual forma, llevó a cabo la primera capacitación para el diseño del Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 368-22 de Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos; organizada en torno a las experiencias prácticas de distintos actores institucionales del nivel nacional y de los gobiernos locales que inciden en la toma de decisiones en esta materia. Continuando con lo anterior, se han llevado a cabo talleres de socialización de la ley en todos los viceministerios de la institución, así como con instituciones públicas, gobiernos locales y otras partes interesadas relacionadas.

En 2022, se aprueba la Ley 345-22 Orgánica de Regiones Únicas de Planificación en República Dominicana, la cual norma la organización, composición y delimitación de las regiones únicas de planificación en el territorio nacional. Dicha ley tiene como objetivo propiciar un mejor desarrollo a escala nacional, regional y local, incluyendo municipios y distritos municipales, en todas las acciones de los diferentes estamentos del Estado, orientando las políticas, planes, programas y proyectos de inversión pública para asegurar una mayor cohesión territorial.

En diciembre 2023, fue aprobado el Decreto Núm. 622-23 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación, que tiene por objeto desarrollar el marco normativo establecido por la Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación de la República

	<p>Dominicana, así como establecer los lineamientos para su operativización y ejecución por parte de los entes y órganos administrativos responsables.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.1.14 Notas de prensa, fotos de socialización Ley 368-22 de Ordenamiento Territorial, y registros talleres reglamento de ley – 2.1.15 Minuta y notas de prensa sobre mecanismos de implementación de la Ley Orgánica núm. 345-22, de Regiones Únicas de Planificación – 2.1.16 Minuta de la revisión de la Ley Núm. 498-06 de Planificación e Inversión Pública – 2.1.17 Proceso de lanzamiento para la elaboración de planes de ordenamiento territorial Ley Núm. 368-22.
--	--

<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 formulación del PEI 2021-2024 contempló la aplicación del análisis FODA (análisis del contexto interno y externo), la cual se encuentra sistematizada en las páginas 23-27 del referido documento.</p> <p>Se realiza anualmente los procesos de la revisión del contexto institucional (FODA), partes interesadas, la revisión por la dirección y la evaluación de los servicios institucionales. Las actividades asociadas a</p>	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

estas se encuentran integradas en la planificación operativa, dentro de los productos “Planificación Estratégica 2021-2024 evaluada y actualizada”, “Sistema de Calidad Institucional según Norma ISO 9001:2015 gestionado” y “Servicios internos y externos del MEPyD evaluados”.

Se monitorea y evalúa el cumplimiento de las metas a través de los informes trimestrales del POA, luego de analizado el cumplimiento de la planificación operativa de cada área. Contamos con indicadores para los procesos relacionados al sistema de gestión de calidad, a los cuales se le da seguimiento periódico al cumplimiento (mensual, trimestral, semestral), así como de sus posibles desviaciones para la implementación de acciones de tratamiento. Adicional a esto, se da seguimiento de forma habitual a la planificación estratégica mediante el monitoreo y la evaluación anual del PEI-MEPyD, pudiendo evidenciarse para los años 2017 - 2023, mientras se desarrolla el Manual Metodológico de Gestión de la Planificación Estratégica Institucional por la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES); lo que establecerá formalmente la periodicidad y el método en todo el sector gubernamental.

La gestión de riesgos es revisada periódicamente, como parte de las actividades del sistema de gestión; a través de las auditorías internas se verifica la matriz de riesgo y fallos de las distintas áreas, a los fines de analizar el desempeño interno y las

capacidades de respuesta al riesgo con las que cuenta la institución.

Respecto al desempeño de los servicios externos e internos, se realizan anualmente encuestas de evaluación de la calidad de los servicios, para medir el cumplimiento de los atributos para los servicios dirigidos a los clientes/usuarios externos, quienes nos retroalimentan con sus valoraciones y opiniones a partir de lo cual se plantean acciones de mejora que aumenten su satisfacción. Del mismo modo, desde 2022 aplicamos encuestas periódicas de cliente interno, para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión. Otra vía de retroalimentación del personal son los buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, tanto físicos como digital.

Evidencias:

- 2.1.18 PEI MEPyD 2021-2024, p.23-27.
- 2.1.19 Informes monitoreo PEI publicados en la página web:
<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei>
- 2.1.20 POA MEPyD 2024, productos con riesgos identificados, p.5.
- 2.1.21 Procedimiento Monitoreo POA.
- 2.1.22 Informes de monitoreo POA publicados en la página web:
<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan->

	<p>estrategico/plan-operativo-anual-poa#21190-21397-informes-de-evaluacion-del-poa-1713791882.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.1.23 Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional; - 2.1.24 FP Gestión de Riesgos por Procesos. - 2.1.25 Resumen análisis de riesgos y fallos de procesos áreas. - 2.1.26 Procedimiento de Seguimiento, medición y análisis de procesos; Matriz General de indicadores de procesos; registro presentación resultados. - 2.1.27 Informes de evaluación servicios externos 2021-2024 planes de acción 2022-2024 - 2.1.28 Resultados encuesta cliente interno 2022-2023 y socialización - 2.1.29 GM-PG-08 Proced. Revisión por la Dirección, Minutas y planes de acción de revisión por la dirección 2020 a 2023. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se evidencia que el MEPyD traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, en el Plan Estratégico Institucional cada cuatro años y en la formulación del POA que se realiza cada año con evaluaciones periódicas por trimestre.	

El ministerio cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y sus respectivos planes operativos anuales, alineados con los instrumentos de planificación; Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Se da seguimiento de forma habitual a la planificación estratégica mediante el monitoreo y la evaluación anual del PEI-MEPyD, pudiendo evidenciarse para los años 2017 - 2023, mientras se desarrolla el Manual Metodológico de Gestión de la Planificación Estratégica Institucional por la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES); lo que establecerá formalmente la periodicidad y el método en todo el sector gubernamental.

Evidencias:

- 2.2.0 PEI 2021-2024 p.35-44
- 2.2.1 POA-MEPYD-2022, 2023 y 2024.
- 2.2.2 PE-PG-02 Procedimiento de Elab. y Eval. del PEI.
- 2.2.3 PE-PG-05 Procedimiento de formulación del POA.
- 2.2.4 Registros de participantes formulación PEI
- 2.2.5 Informe de monitoreo POA publicados en la página web:
<https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa#21190-21397-informes-de-evaluacion-del-poa-1713791882>

	<p>– 2.2.6 Informes monitoreo PEI publicados en la página web: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución involucra los grupos de interés en los planes estratégicos, así como en la planificación a través de mecanismos de coordinación y coparticipación en el desarrollo de las operaciones establecidas en el PEI 21-24 (pág.28),</p> <p>Esto se evidencia en las actividades que se realizan en diversos ámbitos como el desarrollo de estrategias y formulación de planes con las sectoriales, proyectos y programas de cooperación internacional, planes de ordenamiento territorial y conformación de consejos de desarrollo con los gobiernos locales, así como con el fomento y promoción de las asociaciones sin fines de lucro.]</p> <p>Las necesidades y expectativas de los grupos de interés están identificados en la matriz de partes interesadas. En cuanto a la detección de necesidades y expectativas, en 2023 se realizó una encuesta externa con el fin de analizar e identificar mejoras que permitan un mejor abordaje para las estrategias de cara a nuestros grupos de interés. Esta primera encuesta obtuvo 27 respuestas, participando representantes de Instituciones públicas, Asociaciones sin fines de lucro y de la Presidencia de la República. En 2024, se lanzó una segunda versión de la encuesta, superando significativamente la anterior, recibiendo 111 respuestas, con la</p>	<p>No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.</p>

participación de 7 de los 11 grupos de interés identificados (representante de academias, gobiernos municipales, instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales, presidencia de la república y representantes de las asociaciones sin fines de lucro); estos resultados alimentan la matriz de partes interesadas y así mismo, formara parte de los insumos para el ejercicio referente a la revisión de la planificación estratégica institucional.

Además, se evidencia el involucramiento de los grupos de interés a través de las encuestas para la evaluación de los servicios externos.

Evidencias:

- 2.2.7 Informe Evaluación Servicios externos MEPyD 2020-2024
- 2.2.8 Matriz Partes Interesadas 2022.
- 2.2.9 Revisión partes interesadas 2023: difusión y formato encuesta, datos tabulados, minuta de revisión datos, matriz partes interesadas revisada;
- 2.2.10 Revisión partes interesadas 2024: difusión y formato encuesta, reporte de resultados matriz partes interesadas 2024 y socialización (en proceso).
- 2.2.11 Acompañamiento CASFL-Sectoriales
- 2.2.12 Programa de Promoción y Fortalecimiento del Voluntariado Nacional 2024
- 2.2.13 Pacto educativo

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.2.14 Grupos de interés en el desarrollo de estrategia. – 2.2.15 Evidencias VIMICI participación en actividades con grupos de interés – 2.2.16 Evidencias de actividades de la Dirección de Ordenamiento Territorial (DOT) 2023. – 2.2.17 Informes de talleres y conformación de consejos de desarrollo provinciales y municipales DPCD 2023. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución ha establecido (7) ejes transversales, los cuales han sido definidos con el propósito de dar respuesta a las políticas establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo, e identifican las áreas necesarias de intervención para la construcción del poder ciudadano, la igualdad de oportunidades y la existencia de espacios de consenso. Dentro de los cuales se destacan: equidad de género, sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica.</p> <p>Respecto a la gestión ambiental, se evidencian distintas acciones realizadas a través del comité de medio ambiente y el voluntariado MEPyD, con el objetivo de tener un mejor entorno y un medio ambiente más limpio, habitable y consciente mediante acciones de concientización a los colaboradores del ministerio y al ciudadano.</p> <p>Mediante la certificación 3R categoría oro, se integran lo aspectos medioambientales en la gestión institucional, esto se evidencia a través de la información documentada: <i>GA-PO-01 Política de</i></p>	

Seguridad, Salud y Medioambiente; GA-PO-12 Política para Manejo y Ahorro de Energía V01, GA-PO-13 Política de Manejo de Residuos V03, GA-PO-14 Política para manejo de derrames V01, GA-PO-15 Política manejo de calidad del agua y aire V01 y GA-PE-13 Procedimiento de Gestión medioambiental. Contamos con disposición de espacios para reciclaje, se realizan campañas de difusión interna, charlas, y talleres de concientización. Así también, se cuenta con un programa de gestión ambiental que establece los objetivos, metas, actividades e indicadores para el seguimiento y desarrollo de las acciones que contribuyan a la protección de los recursos y fortalecer el compromiso medioambiental del ministerio. Destacamos la realización de 01 actividad en 2021, 03 actividades en 2022, 23 actividades en 2023 y 09 actividades a mayo 2024 (ver detalles en el subcriterio 8.1)

El voluntariado es un espacio a través del cual los colaboradores promueven la solidaridad, el altruismo, la empatía y la sensibilidad social y ambiental; el mismo tiene entre sus funciones el acompañar e incidir en la mejoría de sectores sociales vulnerables afectados por la pobreza y la exclusión social, siendo sus áreas de interés: la salud, seguridad y defensa, servicios sociales, medio ambiente e inclusión social. Estas actividades son difundidas por correo institucional para conocimiento e involucramiento del personal. Podemos destacar las siguientes actividades realizadas: 2021 (04 actividades) en 2021, 02

actividades en 2022, 02 en 2023 y 01 actividad a junio de 2024 (ver detalle en subcriterio 8.1)

Así mismo, el MEPyD confirma su compromiso con el desarrollo de acciones que promueven la transversalidad de la equidad de género como elemento para garantizar la igualdad de acceso a las oportunidades de hombres y mujeres.

Evidencias:

- 2.2.18 POA 2023: productos de género p.20; POA 2024 (p.108): productos DIPyD género páginas: p.64 y producto salud y seguridad p. 78.
- 2.2.19 Boletín NG Enero-marzo pág.1-3
- 2.2.20 Capacitación y actividades de medio ambiente 2021 y 2022
- 2.2.21 Capacitación y actividades de medio ambiente 2023 y 2024 (p.132)
- 2.2.22 Actividades voluntariado 2021 a 2024
- 2.2.23 GA-PO-01 Política de Seguridad, Salud y Medioambiente; GA-PO-12 Política para Manejo y Ahorro de Energía V01, GA-PO-13 Política de Manejo de Residuos V03, GA-PO-14 Política para manejo de derrames V01, GA-PO-15 Política manejo de calidad del agua y aire V01 y GA-PE-13 Procedimiento de Gestión Medioambiental.
- 2.2.24 Programa de gestión ambiental 2023 y 2024
- 2.2.25 Actividades y registros sobre temas de genero 2022-2024

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.2.26 El informe de situación macroeconómica, Edición especial: datos desagregados por sexo (febrero 2023 y enero 2024). 	
4)	<p>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>El Ministerio de Economía, Planificación y desarrollo asegura la disponibilidad de los recursos a través del proceso de formulación del presupuesto, plan anual de compras y contrataciones y la planificación operativa, que inicia con la elaboración de la estructura programática en junio de cada año, para la implementación efectiva de los planes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.2.27 GF-PE-01 Gestión del ciclo Presupuestario. – 2.2.28 Estructura programática MEPyD 2024-2025 – 2.2.29 Presupuestos anuales 2020 al 2024 – 2.2.30 Planes anuales de compras_2020 al 2024 – 2.2.31 Informes de evaluación trimestral 4T. con resumen anual 2023 y 1er.T 2024. – 2.2.32 Socialización POA 2023 y la estructura programática, socialización POA 2024. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1)	<p>Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el conjunto de prioridades institucionales y el marco temporal para su ejecución. Además, la Máxima</p>	

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Autoridad Ejecutiva revisa anualmente las prioridades institucionales a ser considerada en la planificación institucional.</p> <p>Así mismo, se encuentran definidos los procesos institucionales, evidenciando esto en el mapa de procesos del MEPyD y en la información documentada disponible para todos los colaboradores en una carpeta habilitada en la red interna. La documentación de los procesos institucionales forma parte de las actividades programadas en la planificación operativa. Esta gestión documental ha sido definida desde el año 2020, por el SGC certificado en ISO 9001:2015. La elaboración, actualización y eliminación de la información documentada es definida a través del procedimiento de elaboración, registro y control de la información documentada. Los responsables de procesos, con el apoyo de la DIPyD, documentan sus actividades a través de fichas de procesos, procedimientos, manuales, instructivos, con el fin de estandarizar las actividades, y contar con parámetros de control que garanticen los resultados esperados.</p> <p>Contamos con una estructura organizativa vigente, cuya última actualización fue realizada en el año 2021, a través de la resolución aprobatoria Núm. 6-21. Actualmente, debido a cambios normativos (decretos emitidos) e identificación de mejoras internas, la estructura orgánica está siendo revisada, entre MEPyD y el MAP, para modificación.</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En la planificación operativa anual se incluyen los productos sobre el diseño y actualización de la estructura organizativa de la institución y de la documentación y gestión de procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.3.1 POA 2023 productos de estructura organizacional y procesos institucionales p.18, POA 2024: productos de seguimiento a los proyectos institucionales p.62, estructura y procesos p. 63 – 2.3.2 Mapa de procesos V. 03. – 2.3.3 Proceso de cambios de estructura organizacional del MEPyD, 2021; Propuestas de modificación de estructura 2024 – 2.3.4 Resolución 06-21 aprueba estructura organizativa, socialización vía intranet. y reporte de implementación. – 2.3.5 Información documentada (captura de pantalla de carpeta SGC) registros de socialización. – 2.3.6 Minuta y Registro de participación de la socialización de las prioridades institucionales con el ministro. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los planes institucionales se caracterizan por la definición de objetivos, la gestión por resultados y operaciones para todas las unidades de la organización, lo cual se evidencia en el PEI, POA, así como en la información documentada.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - 2.3.7 PE-PG-06 Procedimiento de Monitoreo POA, - 2.3.8 POA 2023-2024, - 2.3.9 PEI (matriz de resultados p. 45) 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los objetivos y metas establecidas en los distintos planes, así como su nivel de cumplimiento, son socializados a lo interno del MEPyD, y publicados en la página web institucional, accesibles a todos los grupos de interés.</p> <p>Los objetivos estratégicos se comunican aprovechando los espacios coordinados con los equipos de trabajo y responsables de procesos durante la formulación del PEI; los objetivos operativos (resultados estratégicos) son comunicados durante el proceso de formulación y revisión de la planificación operativa anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.3.10 Socialización PEI, POA, marco fil. cód. QR, correo, intranet y p. web; Socialización PEI para la elaboración del POA 2024 - 2.3.11 PPT Inducción personal nuevo ingreso p. 11-21. - 2.3.12 Socialización de la política y los objetivos de calidad vía comunicación interna. - 2.3.13 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024; registros talleres POA 2023 y 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.3.14 Informes trimestrales de ejecución POA 2021 a 2024: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa#21190-21397-informes-de-evaluacion-del-poa-1713791882 – 2.3.15 Informes monitoreo PEI publicados en la página web: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Los planes institucionales se monitorean y evalúan de manera sistemática, se realizan informes anuales de evaluación de la planificación estratégica e informes trimestrales de evaluación para el seguimiento a los planes operativos, planes de acción y planes de mejora, a los fines de medir los logros obtenidos, identificar los riesgos ocurridos durante el periodo evaluativo y tomar las acciones correctivas pertinentes.</p> <p>Se realiza el monitoreo y revisión periódica de las siguientes actividades incluidas en la planificación operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informes de monitoreo del POA</i> • <i>Monitoreo de la calidad de los servicios externos e internos</i> • <i>Autoevaluación CAF</i> • <i>Cumplimiento de los estándares de la carta compromiso al ciudadano.</i> • <i>El logro y avances del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, ISO 37301:2021 sobre</i> 	

Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno en las presentaciones de revisión por la dirección a la máxima autoridad.

- *Seguimiento a indicadores de procesos*
- *Resultados de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI).*
- *Informes de monitoreo del PNPSP*
- *Informes de avance de la END*
- *Informe anual ejecución de proyectos de inversión pública*
- *Estadísticas de pobreza monetaria*
- *Ejecutorias de cooperación internacional*

Evidencias:

- 2.3.16 Informes de evaluación trimestral POA 4T. con resumen anual 2023 y 1er.T 2024
- 2.3.17 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024; registros talleres POA 2023 y 2024.
- 2.3.18 Muestra de Formulario de modificación POA.
- 2.3.19 Indicadores SGC 2022-2023: presentación y registro de participantes
- 2.3.20 Informes de evaluación de los servicios externos 2021-2024
- 2.3.21 Resultados encuesta cliente interno
- 2.3.22 Registros de revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de compliance y antisoborno (p.38).

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.3.23 Informe anual de monitoreo PNPSP 2022 – 2.3.24 Informe de avance de la END publicado en la página web. – 2.3.25 Informe EDI elaborado, plan de trabajo, registro de socialización. – 2.3.26 informes seguimiento carta compromiso publicados en página web. – 2.3.27 Informe anual ejecución de proyectos de inversión pública – 2.3.28 Boletín de estadísticas oficiales de pobreza monetaria en la República Dominicana 2023 publicado en página web: https://mepyd.gob.do/publicaciones/boletin-de-estadisticas-oficiales-de-pobreza-monetaria-en-republica-dominicana-2023 – 2.3.29 Muestra de Informes ejecutorias de cooperación internacional. – 2.3.30 Boletines DATOSNIP y Monitor frontera en página web. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Los procesos de cambios en la organización están institucionalizados a través de las políticas internas, la realización de diagnósticos institucionales, y la aplicación del ciclo PDCA en los procesos a mejorar.</p> <p>En el ámbito de la tecnología, se trabajó en el desarrollo de iniciativas con miras a modernizar y</p>	

eficientizar los procesos que se llevan a cabo desde diferentes áreas de la institución, alcanzando los siguientes avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones:

- *Repositorio Digital: fue puesto a disposición de la población el Repositorio Digital MEPyD, cuya misión es servir de canal digital para la gestión de la información documental del Estado dominicano en materia de economía y planificación del desarrollo.*
- *Sistema de Planificación Nacional (SISPLAN): se ha trabajado en mejoras del módulo de Planificación Estratégica Institucional (PEI).*
- *Sistema para el monitoreo y la evaluación del Pacto Educativo: se desarrollaron los módulos de gestión de iniciativas y, reportes y perfiles, así como el tablero de visualización de datos.*
- *Sistema para el monitoreo y la evaluación del Gabinete Educativo: consiste en una plataforma que permite el seguimiento de las iniciativas que se desarrollan en el Gabinete Educativo y las sectoriales involucradas. La estandarización de esta información permitirá visualizar el nivel de avance y los obstáculos para el alcance de los objetivos, metas, planes y políticas en materia educativa fijadas por este ente.*
- *Sistema de Información y Gestión de las Iniciativas de Reforestación de la Zona Fronteriza (SIGIR): desarrollo de un sistema (iniciando con un piloto en la zona fronteriza) que permite el registro, la articulación, y el monitoreo de las iniciativas de reforestación, el cual impulsa el plan de foresta a nivel nacional.*

- *Sistema de Registro Único de demandas territoriales (RUDT): Se completó la segunda fase del sistema, extendiendo su funcionalidad a través de la incorporación de módulos destinados al seguimiento y monitoreo, la reportería, y la geolocalización de las demandas.*
- *Sistema Nacional de la Cooperación Internacional Dominicana (SINACID): se han implementado los módulos siguientes: iniciativas, usuarios, negociación, menú, reportes y dashboards y, mantenimientos.*
- *Sistema de Gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (SIGASFL): se han implementado 208 mejoras en los diferentes módulos del SIGASFL garantizando la continuidad de las operaciones del sistema, en cumplimiento con la Ley núm. 122-05. Durante el periodo se incorporaron servicios 167 externos al Sistema cuya información agrega valor a la disposición de diferentes entidades gubernamentales, fomentando la interoperabilidad a través de convenios interinstitucionales*
- *Interoperabilidad de los Sistema Integrado de Gestión de las ASFL (SIGASFL) y el Sistema de Información de Control Externo de Entidades Públicas de Cámara de Cuentas (SICEEP): Surge con la intención de emitir de manera digital los informes de rendición de cuentas, eliminando así la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, Sectoriales y al CASFL.*
- *Interoperabilidad tecnológica de MEPyD-ORP: Proceso referente al levantamiento, diagnóstico y operación de recursos tecnológicos en las Oficinas Regionales de Planificación (ORP) pendiente de*

conclusión de procesos administrativos, para si mismo como la integración de la infraestructura de red de MEPyD con estas

En este año 2024, mediante resolución interna, MEPyD actualiza el comité de implementación y gestión de estándares de las tecnologías de la información y comunicación (CIGETIC) como instancia para la coordinación, organización y gestión para la implementación de estándares y políticas de las TIC y gobierno digital.

Evidencias:

- 2.4.1 POA MEPyD 2023 productos DTIC p. 49-50; POA 2024: productos DTIC p. 73-74
- 2.4.2 Políticas: de Gestión del cambio
- 2.4.3 Política de innovación aprobada y socializada. Matriz de innovación.
- 2.4.4 Informe de proyectos TIC 2023, Sistemas de informaciones en desarrollo 2023
- 2.4.5. Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de doc.
- 2.4.6 TI-PE-06 Procedimiento Solicitud de Servicios de Desarrollo y TI-PE-11 Procedimiento de Administración de proyectos.
- 2.4.7 Implementación innovaciones (SUT, Alertdoc, Firma digital).

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.4.8 Resolución MEPyD No. 4-2024 que actualiza el comité CIGETIC; minuta de reunión. – 2.4.9 SIGASFL: Automatización de los servicios prestados desde el Centro de Fomento y Promoción a las ASFL. – 2.4.10 Interoperabilidad entre sistema CASFL- Cámara de cuentas. 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se establece en la política GH-PO-13 Política Gestión y Transferencia del Conocimiento, los criterios para la gestión y transferencia del conocimiento organizacional, a partir de la identificación y calificación de las fuentes de conocimiento, y de la multiplicación de estos a lo interno y externo de la institución, según aplique.</p> <p>Se evidencian acciones de intercambio con otras instituciones públicas con impacto en los procesos internos de conocimiento, información, uso de plataformas y registros, a fin de eficientizar los servicios y promover la interacción. Entre estas actividades está: el <i>“intercambio de experiencias sobre planificación territorial, autonomía financiera de las MIPYMES entre Cuba y RD”</i>; aplicación de innovación en los sistemas en la interoperabilidad entre el SIUBEN y MEPyD, mediante intercambio de información entre herramientas tecnológicas que permiten la interconectividad; Formulario de modificación POA, invitando a los usuarios recibir servicios de calidad en tiempo oportuno.</p> <p>La interacción permite crear lazos para la obtención de un mejor desempeño institucional como en el caso de la CGR con las NOBACI; también se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

realizan actividades de benchlearning y benchmarking en la que se comparten mejores prácticas. Dentro de esta se incorporan las capacitaciones y seminarios entre países "Encuentro de autoridades de inversión pública de 16 países de América Latina y el Caribe" teniendo como sede la RD. La institución ha realizado benchmarking con el MICM con el propósito de conocer sus buenas prácticas respecto a su proceso de gestión presupuestaria, también está el encuentro entre MEPYD/DIPyD y MIREX con el objetivo de compartir buenas prácticas para la interacción de los procesos de desarrollo institucional y calidad en la gestión.

MEPYD y el MICM realizaron un benchlearning sobre temas relevantes como la Habilitación y el Seguimiento, así como otros aspectos de interés relacionados con las Asociaciones Sin Fines de Lucro.

MEPYD, la Unión Europea en RD y la organización sostenibilidad 3R, realizó el Encuentro entre organizaciones certificadas, con el objetivo de reconectar con las organizaciones certificadas, fortalecer su Sistema de Gestión Ambiental, crear un movimiento de impulso a nuevas certificaciones y motivar a las actuales organizaciones a comunicar su certificación.

De igual manera, destacamos que la institución ha realizado intercambios con el ministerio de medio ambiente sobre temas de planificación, así como con

el ministerio de la presidencia (MINPRE) para conocer la gestión de salud y seguridad. También se realizó una actividad de benchlearning con el IDAC sobre buenas prácticas para implementación de plan de desarrollo de carrera.

Los Gobiernos de República Dominicana, Chile Uruguay y Perú, realizaron tres intercambios de experiencias sobre el proceso de Gobernanza de la gestión de la cooperación Sur- Sur (CSS) y Triangular (CT), en el marco del Mecanismo Estructurado de Cooperación Sur- Sur (MECSS), del Programa Iberoamericano para el Fortalecimiento de la Cooperación Sur- Sur (PIFCSS).

También fue realizado un benchlearning con el IDAC para Conocer las buenas prácticas que nos permitan establecer un mecanismo documentado para la implementación de planes de desarrollo de carrera profesional en la institución. La cual nos permita identificar brechas y oportunidades para el desarrollo de los colaboradores.

Evidencias:

- 2.4.11 Intercambios de información entre herramientas tecnológicas con la Cámara de Cuentas.
- 2.4.12 Asesorías de personal de CGR sobre implementación de las NOBACI (registros de participantes, emails).

	<ul style="list-style-type: none"> – 2.4.13 GH-PO-03 Política de Gestión y Transferencia del conocimiento; Matriz de actividades de Benchmarking-Benchlearning – 2.4.14 Benchmarking/benchlearning (Minutas, publicaciones y registros) 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de las acciones de mejora identificadas en la autoevaluación CAF 2022, MEPyD ha documentado la <i>política de innovación</i>, en la cual se establece la identificación de iniciativas de innovación en las áreas de servicio, infraestructura y tecnología, tomando en cuenta las propuestas de las partes interesadas registradas a través de los diferentes canales establecidos: buzones de QRSS, correos electrónicos institucionales, vía telefónica, atención presencial y página web.</p> <p>En el ámbito de la tecnología, se trabajó en el desarrollo de iniciativas con miras a modernizar y eficientizar los procesos que se llevan a cabo desde diferentes áreas de la institución, sobre los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones, Siendo esto evidenciado en la memoria de rendición de cuentas anual. Respecto a los indicadores SISTICGE, que cuenta con un componente de innovación, a 2024 la institución cuenta con una puntuación de 16/20.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.4.3 Política de innovación aprobada y socializada. Matriz de innovación. – 1.4.15 Memoria de rendición de cuentas 2022, desempeño de la tecnología página 	<p>No se evidencia una comunicación continua de la política de innovación</p>

	<p>152: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/memorias-institucionales/</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.4.16 Memoria de rendición de cuentas 2023, desempeño de la tecnología página 172.: https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/memorias-institucionales/ - 2.4.17 Reporte SISTICGE a 2024 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia en la documentación y en la implementación de políticas y procedimientos que permiten la captación de las ideas, del conocimiento; las mejoras a los procesos y la promoción de sugerencias dadas por los colaboradores y partes interesadas mediante los buzones de QRSS y los canales dispuestos para tales fines utilizando recursos tecnológicos innovadores que agregan valor a los colaboradores del ministerio y a la ciudadanía.</p> <p>También se promueve el aporte a través de las encuestas para la evaluación de los servicios internos (cliente interno), para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión.</p> <p>Dentro de los aportes innovadores que se han fomentado a nivel interno de la institución podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se cuenta con el Buzón de firma digital, convirtiéndose el Ministerio de Economía en el primer ministerio del país en contar con esta innovación tecnológica, con la que da un paso más para la automatización y la</i> 	<p>No se evidencia la promoción continua respecto a la captación de aportes de ideas innovadoras por parte del personal.</p>

	<p><i>simplificación de los trámites internos y externos de la institución.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A lo interno de la institución se encuentra el ALERDOC que es un sistema de rastreo de documentos que permite la revisión y registro de firmas, recepción y salida de cada una, así como el sistema de transportación que consiste en gestionar, eficientizar y optimizar los servicios que se ofrecen a través del Departamento de Transportación del ministerio.</i> • <i>Plataforma capacitate para colocar a disposición del personal informaciones relevantes de los procesos institucionales y los sistemas que se gestionan a nivel institucional.</i> • <i>También se cuenta con el SUT que es el sistema único de ticket utilizado para gestionar los requerimientos internos entre las áreas que ofrecen los diferentes servicios internos: Recursos Humanos, Comunicaciones, Gestión financiera, entre otras áreas.</i> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.4.18 Socialización buzón QRSS – 2.4.19 Resultados encuesta cliente interno 2022-2023 y socialización – 2.4.4 Informe de proyectos TIC 2023, Sistemas de informaciones en desarrollo 2023 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución trabaja para asegurar la disponibilidad de los recursos y sacar el mejor provecho al presupuesto, y con ello poder realizar la implementación de los cambios planificados en los planes operativos vinculados al presupuesto, tomando en consideración el análisis de las prioridades institucionales, y las modificaciones a la</p>	

	<p>planificación anual y el PACC; para ello se realizan reuniones periódicas, y el análisis de las prioridades, asegurando así la disponibilidad de los recursos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 2.4.20 Presupuestos anuales_2023-2022-2021-2020 – 2.4.21 Ejecución presupuestaria 2023-2024 – 2.4.22 Plan Anual Compras y Contrataciones 2022-2024 – 2.4.23 estructura programática 2023-2024 	
--	---	--

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
<p>La Organización:</p> <p>I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia el ejercicio de planificación anual de los recursos humanos requerido para ejecutar las actividades y funciones diseñadas en el MEPyD, acorde a los procesos definidos y establecidos en la dirección de RRHH, y siguiendo los lineamientos del MAP (presentándose a través del DATR/PRH-001 formulario de planificación recursos humanos). Dicha planificación es remitida a la Dirección de Diseño Organizacional y Remuneraciones del MAP.</p> <p><u>Evidencia:</u></p>	<p>No se evidencia el porcentaje de cumplimiento del DATR/PRH-001 formulario de planificación recursos humano en los resultados del área.</p>

	<p>3.1.1 Procedimiento de Planificación Anual de Gestión Humana V.4</p> <p>3.1.2 Formulario de planificación DATR/PRH-001 2022-2023 y 2024 MEPYD.</p> <p>3.1.3 Registros planificación de RRHH y su alineación al POA 2021-2023 y 2024.</p> <p>3.1.4 Proyección de ingreso de personal 2022-2023-2024</p> <p>3.1.5 POA DRHH 2022-2023-2024</p> <p>3.1.6 Informes mensuales de seguimiento a la planificación de RRHH.2022-2024 ACT</p> <p>3.1.7 Evidencia de alineación de la planificación de RRHH con la nueva estructura organizacional.</p> <p>3.1.8 Muestra Matriz de requerimiento personal de las áreas.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desde la Dirección de RRHH se implementa el proceso de selección del personal, apegado a los criterios legales y lineamientos establecidos por el órgano rector. El área tiene documentado las funciones propias, a través de fichas de procesos y sus respectivos procedimientos, políticas, escala salarial aprobada y Manual de Cargos y Perfiles, a partir de los cuales se implementan y desarrollan sus actividades.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.1.9 Fichas de procesos, Políticas y Procedimientos RRHH: GH-PE-02 Procedimiento de reclutamiento y selección; GH-PE-03 Procedimiento de Registro y Control, GH-PE-05 Procedimientos de compensación y beneficios laborales; GH-PE-06 Procedimiento Evaluación del desempeño, GH-PE-07 Procedimiento de Gestión de Capacitación, GH-PO-03 política de Gestión Transferencia del Conocimiento, GH-PO-06 Política de Suplencia del Personal.</p> <p>3.1.10 Res. 23-19 y Manual de cargos y perfiles de competencias V.03</p> <p>3.1.11 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 y 2023 y 2024</p> <p>3.1.12 Registros de inducción de personal y al área (listas participantes 2021, 2022, 2023 y 2024)</p> <p>3.1.13 Programa y PPT utilizada en inducción.</p> <p>3.1.14 Escala salarial aprobada e indicador SISMAP correspondiente.</p> <p>3.1.15 Muestra de matriz de suplencia áreas.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>La institución ha implementado los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas legales emitidas por el órgano rector (MAP), a través de la aplicación de los procedimientos y políticas. Esto se</p>	<p>No se evidencia la documentación de programa integrado de responsabilidad social institucional</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>evidencia además a través de la realización de las actividades relacionadas debajo.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.1.16 GH-PO-10 Política de Conciliación Laboral, Personal y Familiar.</p> <p>3.1.17 Implementación Escala Salarial aprobada.</p> <p>3.1.18 Campaña de Valores institucionales: Los 10+ de Economía y registros generados.</p> <p>Ver evidencia 3.1.9 Fichas de proceso, políticas y procedimientos RRHH.</p> <p>3.1.19 Constancia de concursos públicos aplicados y uso banco elegible.</p> <p>3.1.20 Registros evidencian reclutamiento y promociones internas.</p> <p>3.1.21 Inclusión laboral de personal con discapacidad.</p> <p>3.1.22 Política de Protección, promoción y apoyo a la lactancia Materna.</p> <p>3.1.23 Estadísticas institucionales (visualizan igualdad oportunidades-género)</p> <p>3.1.24 Productos en POA relacionados a política de género.</p> <p>3.1.25 GH-GI- 02 Protocolo de actuación ante de casos de violencia basada en género y discriminación y registros de socialización.</p> <p>3.1.13 Programa y PPT utilizada en inducción.</p> <p>3.1.27 Evidencias sobre diagnóstico sobre responsabilidad social.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>La institución tiene previsto en el PEI 2021-2024 (página 232), en el eje y objetivo institucional 5, dentro del resultado “Modelo de gestión del</p>	<p>No se evidencia la definición y establecimiento de planes de desarrollo de carrera profesional para todos los grupos ocupacionales@</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>personal enfocado a resultados” el producto “Programa de desarrollo de personal”. El monitoreo y seguimiento de este es realizado a través del avance en la ejecución del plan anual de capacitación remitido al INAP y puede evidenciarse en:</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Ver evidencia 1.1.10 PEI MEPyD 2021-2024, p. 232 Ver en evidencia 3.1.9 Procedimiento de Gestión de Capacitación (página 64).</p> <p>Ver evidencia 3.1.11 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.1.28 Matriz Evaluaciones Capacitaciones 2021-2022 y 2023.</p> <p>Ver evidencia 3.1.5 POA RRHH 2022-2023 y 2024.</p> <p>3.1.29 Registros de participantes en capacitaciones realizadas 2022-2023 y 2024</p> <p>Ver evidencia 3.1.19 Constancia de concursos públicos aplicados.</p> <p>Ver evidencia 3.1.20 Novedades (promociones y ascensos 2022-2024).</p> <p>3.1.30 Minuta de benchlearning con el IDAC sobre el plan de carrera.</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>La institución tiene previsto en el PEI 2021-2024, en el eje y objetivo institucional 5, (página 233) dentro del resultado “Modelo de gestión del personal enfocado a resultados” el producto “Evaluación de Desempeño coordinada”, y verificándose a través del Porcentaje de colaboradores con acuerdos y evaluaciones de desempeño. Puede evidenciarse en:</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Ver evidencia 1.1.10 PEI MEPyD 2021-2024, p. 233 Ver evidencia 3.1.5 POA DRHH 2023-2024. Ver en evidencia 3.1.9 Procedimiento de Evaluación del Desempeño (página 54). 3.1.31 Reporte acuerdos desempeño 2024 y muestra 2022-2024. 3.1.32 Reporte de evaluación de desempeño 2021-2022 y 2023. 3.1.33 Mecanismos de evaluación desempeño y reconocimiento: interfaz sistema de evaluación de desempeño, difusión inicio del proceso, constancia de aplicación evaluación 2022-2023, talleres de capacitación y programa de Reconocimiento al personal. 3.1.34 Seguimiento a resultados de desempeño en bajo promedio 2021-2022 y 2023. 3.1.35 Plan de mejora a personal con baja calificación en evaluación del desempeño 2020. 3.1.36 Criterios establecidos para el programa de Reconocimiento al Personal.</p>	
--	--	--

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución ha definido a la equidad de género como eje transversal en el marco estratégico (PEI 2021-2024 en pág. 32), con el propósito de dar respuesta a las políticas transversales definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo. En el MEPyD puede evidenciarse en lo siguiente:</p> <p>La institución cuenta con una división de género en la estructura vigente, así como con un comité conformado, para dar respuesta a las acciones contempladas en la planificación operativa para la implementación de la transversalidad de género en la institución. Se cuenta con estadística con datos desagregados por sexo. En marzo 2024, se realizó el lanzamiento de las “Políticas de Igualdad”, en un acto encabezado por el ministro Pável Isa Contreras, en el cual se dieron a conocer las nuevas políticas de conciliación vida laboral, familiar y personal y la política de teletrabajo, como parte de las iniciativas y avances del ministerio, para promover la igualdad y la transversalidad de género en la gestión institucional.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Ver evidencia I.I.10 PEI MEPyD 2021-2024, p. 32.</p> <p>3.1.37 Evidencias implementación política de género: Resolución 6-21 pág. 5 (creación División de Género)/ Designación personal división de igualdad de género/ Resolución Comité de Género.</p>	
--	---	--

	<p>Ver en evidencia 3.1.9 Política otorgamiento y extensión licencias por maternidad o paternidad.</p> <p>Ver evidencia 3.1.23 Estadísticas institucionales visualizan género.</p> <p>3.1.16 GH-PO-10 Política conciliación, trabajo familia.</p> <p>3.1.23 Registros de grupos ocupacionales por genero MEPYD, 2024.</p> <p>3.1.38 Resumen de resultados medición de hostigamiento y acoso sexual laboral (ASL).</p> <p>3.1.39 Informe de Asistencia técnica consultoría de género.</p> <p>Ver evidencia 1.2.18 Reportes de avance hacia la transversalidad de género.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En el PEI 2021-2024, en el eje 5, se ha establecido un resultado institucional (página 232) <i>Programa de Desarrollo de Personal</i>, a ser implementado desde la Dirección de RRHH, así como acciones de mejora para el Desarrollo del Personal, considerando las necesidades y expectativas de los colaboradores en todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Ver evidencia 1.1.10 PEI MEPyD 2021-2024 p. 232 3.2.1 POA RRHH 2022-2023 y 2024.</p>	

	<p>3.2.2 Difusión y evidencias Detección de Necesidades 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.3 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.4 Reporte de Seguimiento del plan Capacitación (informe trimestral e indicadores).</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por nombramiento temporal, se aplica una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y la sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución. Todas las áreas de la institución realizan el ejercicio de identificar las necesidades de capacitación de su personal vinculado a la planificación institucional, información que es evaluada para agregar al plan de capacitación.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Ver evidencias 3.2.1 POA DRHH 2022-2023 y 2024.</p> <p>Ver evidencia 3.2.3 Plan Anual de Capacitación 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.5 Procedimientos DRHH: Planificación Anual de Gestión Humano, Reclutamiento y Selección, de Gestión de Capacitación.</p> <p>3.2.6 Evidencias de publicación de vacantes.</p> <p>3.2.7 Registros de participantes en capacitaciones realizadas 2022-2023 y 2024.</p>	

	<p>3.2.8 Programa y PPT Jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>3.2.9 Evidencias de inducción al puesto de trabajo.</p> <p>3.2.10 Reporte de entrevistas por competencias</p> <p>3.2.11 Matriz de evaluación de las capacitaciones.</p>	
3)	<p>Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En el plan de capacitación institucional del MEPyD se establecen acciones para la formación online, a través de la plataforma CAPACITATE Moodle desarrollada para este propósito.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.12 Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa y cursos online disponibles, webinars/talleres.</p> <p>3.2.13 Registro desarrollo de competencias técnicas innovadoras: taller gestión de riesgo interna y acciones correctivas y mesas de trabajo áreas y Metodología grupo focal.</p> <p>3.2.14 Programa Directivo Lideres de Alto Desempeño 2023.</p> <p>3.2.15 Matriz de Benchmarking-Benchlearning 2023-2024</p>
4)	<p>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 ha identificado las necesidades de capacitación para el 2022-2023 y 2024, donde se incluyen diferentes ámbitos para desarrollar y potenciar las capacidades del personal de cada grupo ocupacional de forma individual y en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Ver evidencia 3.2.2 Difusión y evidencias Detección de Necesidades_2021-2024.</p>

	<p>Ver evidencia 3.2.3 Plan de capacitación 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.4 Seguimiento plan de capacitación 2022, 2023.</p> <p>3.2.17 Evaluaciones de desempeño -Áreas de mejoras identificadas.</p> <p>3.2.14 Programa Directivo Líderes de Alto Desempeño 2023.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>En el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, se agota una jornada en la que intervienen varias áreas (DIPyD, DRHH, DTIC, Control Interno), a fin de que los nuevos colaboradores se vayan familiarizando con la dinámica de la institución. De igual manera se coordina con el supervisor inmediato para que este sea inducido al puesto de trabajo en el área a la cual ha sido asignado.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.2.8 Programa y Presentación Inducción institucional y Registro de participantes inducción institucional.</p> <p>3.2.9 Registros de inducción al cargo 2021,2022,2023 y 2024.</p> <p>3.2.21 Resultados de evaluación del periodo probatorio 2021,2022,2023 y 2024.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En el MEPyD esta acción en la práctica se realiza a solicitud del personal y en algunos casos, a solicitud del supervisor, para estos fines se ha definido el procedimiento correspondiente.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<p>3.2.22 Procedimiento de Movimiento, traslado y Desvinculación de Personal.</p> <p>3.2.23 Registros movimientos internos y evidencias acción personal de contratado a nombramiento.</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>En el plan de capacitación anual 2024 se establecen acciones formativas a ser desarrolladas a través de la modalidad online en la plataforma CAPACITATE Moodle desarrollada para este propósito.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ver evidencia 3.2.3 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.24 Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento y Evidencias implementación.</p> <p>Ver evidencia 3.2.12 Plataforma E-Learning Capacitate (interfaz y nota de prensa y cursos online disponibles, webinars/talleres.</p> <p>Ver evidencia 3.2.9 inducción al puesto de trabajo.</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>El proceso de detección de necesidades, elaboración e implementación del plan de capacitación se ha institucionalizado en el MEPyD, siguiendo los lineamientos del INAP. La institución ha llevado a cabo varias jornadas de sensibilización y formación sobre la equidad de género. Así mismo, se destaca la formación en gestión de riesgos con enfoque a la norma ISO 31000.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.2.3 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.25 Evidencias de capacitaciones asincrónicas-virtuales.</p> <p>3.2.27 Muestras Registros de actividades capacitación 2023-2024</p> <p>3.2.28 Código de Ética socializado en la web institucional y miembros comisión de integridad.</p> <p>3.2.29 Constancias de trabajos Comité de Género (informes de avance).</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>Desde la Dirección de Recursos Humanos se están llevando a cabo acciones para la gestión del conocimiento, a fin de promover que el personal comparta los conocimientos adquiridos en los procesos formativos con los demás empleados de la institución relacionados con la temática.</p> <p>Para esto se ha documentado una política de gestión y transferencia del conocimiento. Se mide la eficacia de las formaciones realizadas siguiendo los criterios y lineamientos establecidos en el procedimiento de capacitación.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Ver evidencia 3.2.5 Procedimiento de Capacitación página 24 (7.5-actividad 15).</p> <p>Ver evidencia 3.2.5 Política de Gestión y transferencia del Conocimiento.</p> <p>3.2.30 Correos de requerimiento de transferencia de conocimiento.</p>	<p>No se evidencia análisis costo beneficios sobre el impacto de los programas de formación</p>

	<p>3.2.31 Registro de medición de eficacia de las capacitaciones del 2023.</p> <p>3.2.11 Matriz evaluación capacitaciones 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.2.4 Informe Plan Anual Capacitación 2022, 2023.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La cultura del diálogo abierto entre el personal se promueve desde la máxima autoridad hacia todos los niveles de la institución, a través de la implementación de mecanismos que permiten el aporte de ideas y mejoras a las actividades u operaciones definidas. Esto se evidencia mediante los diferentes mecanismos establecidos para la captación de las ideas de los miembros de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.1 Mecanismos de diálogos: Procedimiento de gestión de QRSS, Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias (difusión, ubicación, formulario, informe).</p> <p>3.3.2 Canal de denuncias online.</p> <p>3.3.3 Muestra minutas de mesas de trabajo con las áreas.</p> <p>3.3.4 Evidencia actividad de integración.</p>	

	3.3.5 Muestra minutas Comité de la Calidad	
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>El MEPyD ha documentado la manera en que los colaboradores(as) pueden aportar ideas, sugerencias, quejas mediante el buzón Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes institucionales con miras a la mejora de los procesos. Son realizadas, además, mesas de trabajos con las áreas para el levantamiento y mejoramiento de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.1 Evidencias aporte de ideas: Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes, Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias (difusión, ubicación, formulario, informe).</p> <p>3.3.3 Minutas mesas de trabajo mejoramiento procesos.</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>En los procesos de planificación operativa y dentro del sistema de gestión de calidad institucional del MEPyD se ha implantado el involucrar a empleados claves de las unidades organizativas, con su integración, por igual, en los distintos comités institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.6 Evidencias involucramiento personal: Registros de participación en formulación del PEI 2023.</p>	No se evidencia la participación ASP en el desarrollo de planes y estrategias.

	<p>3.3.7 Registros de reuniones de levantamiento de procesos.</p> <p>3.3.8 Evidencia de los servicios de RRHH a través del sistema SUT.</p> <p>3.3.9 Evidencia socialización y planificación de mejoras.</p> <p>3.3.1 Evidencias de sugerencias y quejas depositadas en el buzón QRSS y socialización de los buzones, Emails áreas remitiendo tratamientos (servicios, hallazgos)</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución ha documentado e implementado un proceso de evaluación del desempeño siguiendo los lineamientos establecidos por el órgano rector, que da respuesta a los requisitos del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015. Esto se evidencia a través de la documentación establecida (procedimiento y acuerdos de desempeños realizados).</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.3.10 Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</p> <p>3.3.11 Acuerdos de desempeño (muestra) 2024.</p> <p>3.3.12 Evidencias de seguimiento a los acuerdos de desempeños (minutas de seguimiento trimestral por área).</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan encuestas de clima laboral siguiendo los lineamientos del MAP, de manera periódica, involucrando a todo el personal del ministerio o mediante una selección de muestra aleatoria. Los resultados de estas se socializan a nivel de directivos y luego a toda la institución. De estos resultados se formulan planes de acción cuyas evidencias y ejecuciones se reportan para dar cumplimiento al indicador correspondiente en el SISMAP. Hay que destacar, la realización de encuestas de clientes internos desde el año 2022, publicadas para toda la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.3.13 POA DRHH 2024. Prod. 4 Clima Laboral</p> <p>3.3.14 Procedimiento de Gestión de Clima Organizacional.</p> <p>3.3.15 Difusión encuesta clima laboral 2021- 2022 y 2024.</p> <p>3.3.16 Informe encuesta clima laboral 2021-2022.</p> <p>3.3.17 Socialización resultados encuesta clima laboral 2021\2022-2024.</p> <p>3.3.18 Plan de acción de clima laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>3.3.19 Difusión encuestas clientes internos y socialización resultados 2022-2023 y 2024. Muestra planes de mejoras (encuestas clientes internos).</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el MEPyD, a los fines de contribuir a mantener las condiciones adecuadas de seguridad y salud para todo el personal, se han planificado las actividades del comité de seguridad y salud laboral, abordando</p>	<p>No se evidencia el nivel de cumplimiento del plan de trabajo en Salud y Seguridad Ocupacional.</p>

	<p>varias acciones para mejorar las condiciones de este ámbito en la institución.</p> <p>Las actividades del comité de salud y seguridad laboral se evidencian a través de la documentación establecida y los registros de actividades realizadas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>3.3.20 POA DRHH 2024: Prod. 5. Programa de Salud y Seguridad.</u></p> <p>3.3.21 Plan de trabajo de Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>3.3.22 Política de Seguridad, Salud y MA y Procedimiento de Salud y Seguridad Ocupacional y divulgación.</p> <p>3.3.23 Acta constitutiva comité mixto SS y registros de iniciativas y actividades de salud ocupacional.</p> <p>3.3.24 Protocolo COVID-sensibilización.</p> <p>3.3.25 Jornadas de bienestar y salud</p> <p>Informe SISTAP 2022-2024</p> <p>3.3.26 Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional 2023.</p>	
--	--	--

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se han documentado e implementado políticas que impactan en la conciliación de la vida familiar y laboral del colaborador y colaboradora. En marzo 2024, fueron aprobadas y divulgadas las políticas: GH-PO-09 Política de Teletrabajo y GH-PO-10 Política de Conciliación Vida Familiar y Laboral tomando en consideración, directrices del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.27 POA DRHH 2024 Prod. 7. Programa de conciliación vida laboral y personal implementado.</p> <p>3.3.28 Políticas de RR. HH: Política de Otorgamiento y Extensión de Licencias por Maternidad o Paternidad / Vacaciones y Permisos / Día Libre por Cumpleaños y Aniversario de Ingreso a la Institución) GH-PO-09 Política de Teletrabajo y GH-PO-10 Política de Conciliación Vida Personal y Laboral.</p> <p>3.3.4 Actividad de integración familiar.</p> <p>3.3.29 Guía vida familiar, personal y trabajo.</p> <p>3.3.30 Divulgación política de protección, promoción y apoyo lactancia y GH-PO-09 Y Espacio de lactancia.</p> <p>3.3.31 Reporte de implementación teletrabajo.</p> <p>3.3.32 Registro de implementación GH-PO-10 Política conciliación vida personal, familiar y laboral V01</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que se realizan actividades para apoyar al personal más desfavorecido o con discapacidad. En específico, en la asignación de cuotas de</p>	<p>No se evidencia planificación o política de actuación para atender las necesidades de las personas desfavorecidas o con discapacidad.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>almuerzo para el personal (escala proporcional al salario obtenido).</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>3.3.33 Encuentro Fundación Loata – inclusión laboral personas con discapacidad.</p> <p>3.3.34 Charla Trato Digno hacia personas con discapacidad.</p> <p>3.3.35 Procedimiento Servicios de almuerzo al personal (ver página 5).</p> <p>3.3.36 Ruta de transporte disponibles</p> <p>3.3.37 Registros (estadísticas) de ayuda a colaboradores.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El MEPyD promueve acciones para el personal de todos los grupos ocupacionales. Desde la Dirección de Recursos Humanos se promueven acciones sobre beneficios laborales de manera equitativa a todo el personal.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>3.3.38 POA DIPyD 2023: Igualdad de género</u></p> <p>3.3.39 Procedimiento de Compensación y Beneficios y de Servicio de almuerzo al personal.</p> <p>3.3.40 Difusión plan corporativo gimnasio.</p>	

	<p>3.3.41 Actividades deportivas y de integración familiar.</p> <p>3.3.42 Programa bienestar y salud (Salud (visual, Cáncer de seno).</p> <p>3.3.43 Montos invertidos en beneficios colaboradores.</p> <p>3.3.44 Reporte diagnóstico implementación escala salarial.</p>	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>Mediante el proceso de elaboración y actualización del PEI que se realiza cada 4 años, el ministerio identifica y actualiza los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público que les competen y se encuentra documentado en la matriz de partes interesadas en conjunto a sus necesidades y expectativas; y las estrategias para el cumplimiento de los requerimientos.</p> <p>Por la naturaleza de sus funciones, las alianzas, convenios y acuerdos son frecuentes para el desarrollo de las relaciones con los grupos de interés.</p> <p>En garantía del control y monitoreo al cumplimiento de las estrategias definidas para los grupos de interés, la institución ha establecido en el POA de la DIPyD la revisión del contexto y las partes</p>	

	<p>interesadas a fin de evaluar y asegurar la pertinencia de estas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.1.1 Matriz de partes interesadas 2022 al 2024. 4.1.2 POA de la DIPyD 2022-2023, 2024 (p.3); (p:7). 4.1.3 Procedimiento de análisis del contexto y partes interesadas. 4.1.4 Evidencias de las estrategias implementadas en atención a las necesidades de las partes interesada.</p>	
--	---	--

<p>I) 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 de manera frecuente gestiona acuerdos de colaboración, así como convenios y alianzas de forma interinstitucional y a través de la cooperación internacional, por lo que desde la Gestión Legal se ha documentado las directrices para la elaboración de estas constado en la “Guía de elaboración de acuerdos y convenios”.</p> <p>Actualmente el ministerio dispone del “Listado de acuerdo y convenio” donde reposa aquellos concretizado y el cual permite a su vez dar seguimiento y monitoreo a la vigencia de estos.</p> <p>Desde las diferentes áreas sustantivas de la institución se proponen, coordinan, desarrollan y concretizan acuerdos y convenios que pueden ser visto en la memoria de rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.5 Listado de acuerdos y convenios vigente a junio 2023 y correo de actualización.</p> <p>4.1.6 Guía para la elaboración de acuerdos y convenios.</p> <p>4.1.7 Memoria de rendición de cuentas 2023, extracto de los acuerdos y convenios propuestos y firmados.</p> <p>4.1.8 Listados de acuerdos y contratos y convenios de prorural 2019-2023.</p> <p>4.1.9 Alianzas realizadas desde DPDZF ver en el link: https://mepyd.gob.do/dpdzf/alianzas.</p> <p>4.1.10 Captura de pantalla de las alianzas.</p> <p>4.1.11 Evidencias de acuerdos y convenios concretizados.</p>	<p>* Aunque en el ministerio dispone de documentación que insta las pautas para la elaboración de los convenios, no se dispone de una programación o metodología para la actualización, seguimiento y monitoreo de los acuerdos y convenios concretizados en el ministerio.</p>
---	--	---

<p>2) 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>La institución realiza la identificación, categorización y priorización de los socios clave, su rol y responsabilidades, así como los mecanismos de seguimiento y revisión de las estrategias definidas para atender las necesidades y expectativas de esto, la cual está constado en la matriz de partes interesadas.</p> <p>Anualmente se realiza el monitoreo de los resultados de las acciones definidas en las estrategias.</p> <p>Evidencias: 4.1.1 Matriz de partes interesadas 2022-2023-2024. 4.1.4 Evidencias de las estrategias implementadas en atención a las necesidades de las partes interesada.</p>	<p>No se evidencia que se evalué y revise el impacto generado de esas alianzas concretizadas con las partes interesadas de manera sistemática.</p>
<p>3) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Después de la promulgación de la Ley 47-20 de Alianzas Público-Privadas, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo asume la función de evaluar el impacto económico y social de cada iniciativa de las alianzas público-privadas, así como verificar su correspondencia con el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y evaluar su viabilidad económica y financiera. Es importante señalar que, según su rol normativo, el ministerio no tiene la responsabilidad de identificar las necesidades específicas que puedan conducir a la creación de alianzas público-privadas.</p> <p>Por otro lado, el MEPyD identifica las necesidades de alianzas a través de iniciativas de Desarrollo Territorial, las cuales están dirigidas a apoyar a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>4.1.5 Listado de acuerdos y convenios vigente a junio 2023 y correo de actualización (acuerdo No.02 y No.06)</p> <p>4.1.12 Resolución 6-21, evidencia la creación Dpto. de Alianzas Publicas Privada en DGIP (P.6)</p> <p>4.1.13 Información documentada de alianza público-privada.</p> <p>4.1.14 POA 2023-2024 de DGIP, producto “Evaluación de proyecto de alianza publico privada”</p> <p>4.1.15 Informe de análisis de iniciativas de la modalidad público-privada de 2023.</p> <p>4.1.16 Registro de entrada de evaluación APP 2024.</p> <p>4.1.17 Evaluaciones de APP.</p> <p>4.1.17 Evidencias de actividades de ordenamiento territorial 2023 , pag 20.</p>	
<p>4) 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>Desde el 2023 ministerio se encuentra certificado Categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura, a través de la Fundación Sostenibilidad 3Rs. Por medio de esta han definido acciones y responsabilidades para el mantenimiento y sostenibilidad de la certificación, es por ello que en el GA-PE-04 procedimiento de compra v.02 se encuentran documentada las directrices para garantizar las compras socialmente responsables citados en la sección de política y aseveración ítem 6.1.12, pag.06.</p> <p>Además, se resalta que mediante la política transversal de compras verdes emitida por el órgano rector DGCP en abril del 2024 la institución continua y enfatiza en las compras responsables y son monitoreada por medio del indicador EDI.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>De la misma manera, la institución continúa realizando sus procesos de compras atendiendo a las normativas de Compras y Contrataciones, y a la política de gobierno de favorecer a las MIPYMES. Para garantizar su gestión ha documentado a través de procedimientos los lineamientos necesarios para un rendimiento y ejecución eficaz, los cuales pueden ser vistos en el de SISCOMPRAS específicamente en el indicador MIPYMES.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.18 Acta constitutiva comité 3Rs con la delegación de las funciones: Compras (P.4)</p> <p>4.1.19 Evidencia de adjudicación de proveedores de bienes y servicios socialmente responsable y biodegradable 2023-2024.</p> <p>4.1.20 Información documentada del proceso de compras y evaluación de proveedores.</p> <p>4.1.21 Monitoreo de cumplimiento de indicador de MIPYMES.</p> <p>4.1.22 Reporte de compras verdes 2023.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución, orientada a garantizar las transparencias de sus procesos y servicios, contempla la transparencia como un eje transversal en su planificación estratégica institucional PEI 2021-2024, así como su incorporación en la política de calidad y valores de la institución.</p>	

En garantía de una adecuada gestión de los procesos la institución ha documentado de forma estandarizada las actividades y etapas que requiere la actualización del sub-portal de transparencia, el manejo de las solicitudes de acceso a la información pública, en cumplimiento del marco normativo.

De manera interna se establece como control y monitoreo de este proceso la programación anual del producto “Sub-portal de transparencia actualizado”, en el POA del departamento de libre acceso a la información. Sus resultados pueden ser visto tanto en el seguimiento trimestral del POA como el portal de transparencia y datos abiertos.

El CASFL desde el 2023 realiza el reconocimiento anual a la transparencia y rendición de cuentas.

Así mismo, mantiene en contexto a las sectoriales con las evaluaciones y entregas de informes de rendición de cuentas a las ASFL.

Evidencias:

4.2.1 Resumen PEI 2021-2024 con alineación (p. 26)

4.2.2 Marco filosófico (p.1) y política de calidad.

4.2.3 Información documentada de Gestión de Sub-portal y solicitud de acceso a la información pública vigentes.

4.2.4 Portal de Transparencia y portal de Datos Abiertos MEPYD_ captura de pantalla.

4.2.5 Informe de evaluación Sub-Portal de Transparencia Ene-Dic 2022, Año 2023.

	<p>4.2.6 Estadísticas solicitudes de información 2022, 2023 y maz 2024.</p> <p>4.2.7 Índice de Información disponible a Dic-2023 y a Abril 2024.</p> <p>4.2.8 POA 2023-2024 de Depto. de libre acceso a la información.</p> <p>4.2.17 Reconocimiento anual.</p> <p>4.2.17 Informe de rendición de cuenta visto en link: https://mepyd.gob.do/casfl-publica-informe-anual-de-rendicion-de-cuentas-de-las-asfl-correspondiente-a-2023</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En la institución, como parte de su naturaleza, se desarrollan actividades que promueven la participación y el diálogo para la toma de decisiones y la gestión de los procesos misionales.</p> <p>Por lo que el MEPyD dispone de procesos específicos para la recolección, análisis y tratamiento de las opiniones, sugerencias y quejas dadas por los ciudadanos/ clientes.</p> <p>En consonancia con lo antes mencionado anualmente se programa la realización de los sondeos externos, disponible en el POA de la DIPyD y se desarrolla conforme a las directrices documentadas en el procedimiento interno de evaluación de los servicios.</p> <p>Adicional, la institución cuenta con diferentes canales como los buzones de sugerencias a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para atender las sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía y los grupos de interés, así como se dispone del monitoreo de las redes sociales a través</p>	

	<p>de la cual se asistente las consultas realizadas por los usuarios. Los resultados e informaciones recolectada por esto medios son gestionada por medio de planes de acción como mecanismo de análisis, atención y definición de las acciones de tratamiento.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.2.9 Buzones de QRSS (difusión, ubicación, formulario, informe). 4.2.10 Información documentada para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de QRSS. 4.2.11 Informe Evaluación Servicios MEPyD 2022-2023 y 2024 4.2.12 Muestra de minutas de calidad. 4.2.13 Registro de revisiones de los buzones 2023-Mayo 2024. 4.2.14 Plantilla de control de QRss 2023-2024. 4.2.15 PE-PO-04 Política de participación social. 4.2.16 Encuesta de satisfacción de seguimiento de las ASFL. 4.2.18 POA DIPyD 2022/ 2023 /2024.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución, a través de la DIPyD, planifica, define y documenta las herramientas para la recolección de información sobre la opinión de los usuarios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Buzones de sugerencias</i> virtuales a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para escuchar las necesidades, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos y grupos de interés, la cuales son asentadas en el “Registro de control e 	

	<p>Quejas, Reclamaciones, sugerencias y solicitudes” como mecanismo de monitoreo y seguimiento a los tratamientos dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los reportes de solicitudes de servicio atendidos por las áreas claves. • Las encuestas externas anuales para medir la satisfacción de los servicios, las opiniones recolectadas en este proceso son tramitada según aplique en planes de acción. • Monitoreo de las redes sociales, mediante este proceso son atendidas las consultas realizadas por los usuarios y se recolecta las impresiones del cliente/ ciudadano. <p>Evidencias:</p> <p>4.2.9 Buzones de QRSS (difusión, ubicación, formulario, informe).</p> <p>4.2.10 Información documentada para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de QRSS.</p> <p>4.2.11 Informe Evaluación Servicios MEPyD 2022-2023 y 2024.</p> <p>4.2.18 POA DIPyD 2022/ 2023 /2024.</p> <p>4.2.19 Informe de satisfacción de cliente externo y plan de acción 2023-2024.</p> <p>4.2.20 Informe de consulta en redes sociales 2023-2024.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y</p>	<p>Los servicios ofrecidos por la institución a través de sus diversas unidades están disponibles tanto en la página web oficial como en el Observatorio</p>	

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONSCP), bajo la dirección del MAP.</p> <p>Es importante destacar que, desde junio de 2023, la institución informa a sus usuarios/clientes sobre los compromisos adquiridos en relación con los servicios prestados mediante la Carta Compromiso Ciudadano, versión 01. Se realizan seguimientos trimestrales de los servicios comprometidos para asegurar el cumplimiento de los estándares y se elaboran planes de mejora según corresponda.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.21 Catálogo de servicios y servicios publicados en la web https://mepyd.gob.do/servicios/</p> <p>4.2.22 Constancia de servicios en el Portal de Servicios del Gobierno dominicano Servicios - gob.do (www.gob.do)</p> <p>4.2.23 Constancia de servicios en el ONCSP.</p> <p>4.2.24 Evidencias del lanzamiento de la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>4.2.25 Carta compromiso ciudadano en su primera versión publicada en la página web y los informes de seguimiento que pueden ser visto en: https://mepyd.gob.do/carta-compromiso-al-ciudadano.</p> <p>4.2.25 Plan de comunicación consolidado 2023.</p> <p>4.2.26 Planes de acción resultante de los seguimientos de la carta compromiso.</p> <p>4.2.27 Informe de seguimiento de los servicios comprometidos 2023-2024.</p> <p>4.2.18 POA DIPyD 2022/ 2023 /2024.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución ejecuta la formulación de los planes operativos vinculados al presupuesto, alineado a las directrices emanadas de los órganos rectores y normativas legales vigentes, coordinando el proceso con todas las áreas a través de planes de trabajo, reuniones, hasta la aprobación de la máxima autoridad y socialización de los resultados.</p> <p>Desde el ministerio, se lleva a cabo anualmente la revisión de la estructura programática. Durante este proceso se evalúan los programas y los productos finales a comprometer para cada periodo, y se realiza la distribución presupuestaria que marca el inicio del anteproyecto de presupuesto. Este es un paso crucial que fundamenta la formulación de los planes operativos anuales, alineados con los objetivos estratégicos del PEI.</p> <p>Esta dinámica da paso a la elaboración de los POAs, que abarca desde la identificación de productos hasta la definición de requerimientos, revisión por parte de la dirección y asignación del presupuesto. Posteriormente, se lleva a cabo la evaluación conforme a los indicadores de desempeño establecidos por DIGEPRES y el POA de la</p>	

	<p>dirección financiera, en cumplimiento con la normativa vigente.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.3.1 Presupuestos anuales_2022-2023-2024. 4.3.2 Presupuesto por producto terminal en SIGEF. 4.3.3 Plan de Compra Anual (PACC)-2023-2024. 4.3.4 Estructura Programática MEPyD 2023 -2024. 4.3.5 Pantallazo del correo en donde se le comparte el PEI para la elaboración del POA. 4.3.6 Procedimientos de Gestión del ciclo Presupuestario V.2) 4.3.7 Índice de gestión presupuestaría vía DIGEPRES / reporte de ejecución presupuestaria 2023-2024.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), con el objetivo de elaborar un presupuesto equilibrado que se alinee con los objetivos financieros y no financieros, integra en el proceso de formulación de los planes estratégicos la revisión de las prioridades para el año de ejecución, la disponibilidad presupuestaria, así como la identificación de insumos y producción. Sobre esta base, se lleva a cabo un análisis conforme a los lineamientos establecidos para asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los objetivos de la MAE.</p> <p>Además, conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, la institución realiza el análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos y fallos identificados en los procesos, incluidos los</p>	<p>Aunque se evalúan los riesgos antes de tomar decisiones financieras, no se observan controles para prevenir y gestionar estos riesgos adecuadamente.</p>

	<p>financieros. Estos lineamientos están incorporados en la planificación operativa y se encuentran documentados en procedimientos e instructivos específicos para el análisis y tratamiento de riesgos y fallos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.3.1 Presupuestos anuales_2022-2023-2024. 4.3.8 Instructivo Análisis de Riesgos y Fallos en los Procesos, PEI y POA. 4.3.9 Matriz de riesgo del área de financiero. 4.3.10 POA de la Dirección Financiera 2023-2024. 4.3.11 Evidencia del proceso de formulación del PEI (reuniones, minuta, decisiones, etc.)</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El MEPyD en cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, presenta sus resultados concernientes a la gestión financiera en el sub-portal de transparencia en el que pueden ser vista la publicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado. • Informe de ejecución del presupuesto. • Informes físico financiero de manera trimestral • Plan anual de compras y contrataciones PACC. • Compras Menores. • Relación de compras por debajo del umbral. • Proceso de compras a MEPYMES. • Estados e informes financieros. • Ingreso y egresos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Almacén • Activos Fijos. • Informes de auditoría por la cámara de cuenta. <p>Además, el rendimiento de la ejecución financiera puede ser visto en el portal de DIGEPRES mediante el índice de gestión presupuestaria (IGP), en el que actualmente presenta un cumplimiento de 98%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.1 Presupuestos anuales_2022-2023-2024.</p> <p>4.3.3 Plan de Compra Anual (PACC)-2023-2024.</p> <p>4.3.7 Índice de gestión presupuestaria vía DIGEPRES / reporte de ejecución presupuestaria 2023-2024.</p> <p>4.3.12 Portal de Transparencia del MEPyD: https://mepyd.gob.do/transparencia</p> <p>4.3.13 Informe Evaluación Anual Metas Físicas-Financieras 2022- 2023.</p> <p>4.3.14 Informes y estados financieros en portal transparencia, ver link: https://mepyd.gob.do/transparencia/finanzas/balanc-e-general/#21284-20778-junio-2023-balance-general</p> <p>4.3.14 Estados e informes financieros 2023-2024.</p> <p>4.3.15 Pantalla de los informes publicados de (Inventario de almacén, activos fijos, compras menores, MEPYMES e informe de auditorías CC)</p> <p>4.3.16 Evaluación del ICI.</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad	En el PEI 2021-2024, en su objetivo institucional 5, hace alusión a procurar una gestión interna efectiva.	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución garantiza la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos utilizando las herramientas de control proporcionadas por DIGEPRES, presentando regularmente los informes de ejecución en la plataforma correspondiente.</p> <p>Además, se realiza un seguimiento trimestral de las metas físicas y financieras, evaluando el grado de ejecución y analizando las posibles causas de desviaciones, con el fin de identificar oportunidades de mejora que aseguren un uso eficiente de los recursos.</p> <p>Adicionalmente, la institución cuenta con información documentada que facilita la estandarización y eficiencia del proceso de programación, distribución presupuestaria y gestión contable. A partir de estos datos se generan análisis y estados financieros que aseguran un control y uso racional de las finanzas.</p> <p>La alineación de la planificación con el presupuesto asegura la evaluación del gasto mediante la revisión por partidas presupuestarias, fortaleciendo así el control financiero de la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.3.6 Procedimientos de Gestión del ciclo Presupuestario V.2).</p> <p>4.3.7 Índice de gestión presupuestaria vía DIGEPRES / reporte de ejecución presupuestaria 2023-2024.</p>	
---	---	--

	<p>4.3.16 Evaluación del IC. 4.3.17 Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas-2020-2022-2023. 4.3.18 Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras 2020-2022-2023-2024. 4.3.19 Balance General 2020-2022 -2023. 4.3.20 Presupuesto y ejecución publicada en portal transparencia, visto en link: https://mepyd.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ 4.3.21 Informe de autoevaluación anual MEPyD DIGEPRES 2022/2023.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>En la Administración Pública en general, y en el MEPyD como órgano del Gobierno central, se realiza la planificación del presupuesto por programas, atendiendo a las directrices de la Dirección General de Presupuesto. En ese orden, en la institución se realiza la formulación, ejecución y evaluación presupuestaria por programas, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos por el órgano rector.</p> <p>Dentro de la estructura programática se incluyen las partidas destinadas a los proyectos de inversión pública, cooperación, género y otros productos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.3.2 Presupuesto por producto terminal en SIGEF. 4.3.4 Estructura Programática MEPyD 2023 -2024. 4.3.7 Índice de gestión presupuestaria vía DIGEPRES / reporte de ejecución presupuestaria 2023-2024.</p>	

	<p>4.3.13 Informe Evaluación Anual Metas Físicas- Financieras 2022- 2023.</p> <p>4.3.20 Presupuesto y ejecución publicada en portal transparencia, visto en link: https://mepyd.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera desagrega las funciones en departamentos, de manera que se pueda mantener un control de las actividades y una separación de los roles para evitar que una sola persona gestione todas las fases de los procesos establecidos en el Manual de cargo y Funciones y se evalúa en los acuerdos de desempeño.</p> <p>Internamente, las responsabilidades se distribuyen de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El VAF (Viceministerio Administrativo-Financiero) es responsable de la ejecución presupuestaria, manejo de la caja chica, control y gestión de activos fijos e inventario de almacén, gestión de compras y contrataciones del MEPyD, así como la gestión de pagos a través de la contabilidad y la conciliación de pagos. - La DIPyD (Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo) se encarga de coordinar la formulación y monitoreo de la distribución presupuestaria relacionada con la producción, y realiza el seguimiento de los montos presupuestarios del PACC para 	

	<p>medir el rendimiento físico-financiero del MEPyD.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Dirección de Control Interno lleva a cabo la revisión de todas las operaciones financieras antes de su remisión a la Unidad de Auditoría Interna de la CGR. <p>Todos estos procedimientos están debidamente documentados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.3.22 Información documentada de la Dirección Financiera.</p> <p>4.3.23 Evidencia de colaboración DIPyD en la estructura programática 2023.</p> <p>4.3.24 Vinculación planificación-presupuesto- MRC (P.32-33).</p> <p>4.3.25 Manual de cumplimiento regulatorio y antisoborno SISCA.</p> <p>4.3.26 Informes de auditoría interna DCI.</p> <p>4.3.27 POA de DCI 2024.</p> <p>4.3.28 Evaluación POA de DCI 2023.</p> <p>4.3.29 Extracto del Manual, de funciones (Responsabilidades DF).</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para usar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución, con la definición del Eje Institucional 5: Fortalecimiento Institucional, establece las denominaciones: “modelo de gestión del personal enfocado a resultados” y “Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al desarrollo organizacional y a la mejora del servicio institucional”, a través de las cuales identifica los procesos y herramientas para gestionar el aprendizaje y la información en la institución.</p> <p>Es por ello que la institución cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información documentada para la gestión y transferencia del conocimiento, al igual que la plataforma CAPACITATÉ con informaciones relevantes que almacena y genera conocimiento de manera interna. • Certificación del sistema de gestión de calidad bajo el estándar de la ISO 9001:2015, que permite por medio de sus requisitos que sean documentadas las informaciones pertinentes y dispuestas a toda la institución. • Carpeta compartida del SGC, con las informaciones relevantes de la institución. <p>Evidencias</p> <p>4.4.1 Resumen PEI 2021-2024 con la alineación P.52.</p> <p>4.4.2 Política de (gestión y transferencia del conocimiento).</p>	

	<p>4.4.3 Procedimiento de elaboración, registro y control de información documentada.</p> <p>4.4.4 Carpeta compartida de información documentada.</p> <p>4.4.5 Repositorio Política Gestión y transferencia del conocimiento.</p> <p>4.4.6 Capacitaciones publicadas en la plataforma Capacítate.</p> <p>4.4.27 Muestras de registros de inducción.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza la información disponible externa y asegura su pertinencia a través de diferentes vías, siendo estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de información nacional, a través de los cuales se gestiona información para la generación de actualizaciones de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y se obtienen los datos y estadísticas para la producción de los informes de evaluación correspondientes. Varias instituciones del sector público y las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) son usuarias de estos sistemas, con roles específicos para el ingreso de informaciones, realización de solicitudes de servicios y almacenamiento de datos de utilidad, tanto para su propia gestión, como para este ministerio. • La disposición de un área de inteligencia de datos que se encarga de recopilar y analizar, evaluar, estructurar y presentar datos de fenómenos sociales y monitorear la coyuntura social y económica en la 	

	<p>formulación de políticas públicas, a través de los tableros en la página web del Mepyd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el aspecto legal, la Dirección Jurídica recopila las normativas de interés para la institución y las deja asentadas y divulgadas mediante la matriz de marco legal. • Control de la información documentada, mediante la cual se gestionan, tanto las informaciones internas como las externas. • Buzón de quejas y sugerencias, y la información documentada para el manejo de estas. <p>Dichas informaciones son resguardadas a través de la realización de Backup periódicos de los sistemas y servidores.</p> <p><u>Esto se evidencia en:</u></p> <p>4.4.3 Procedimiento de elaboración, registro y control de información documentada. 4.4.7 Tablero de datos página web MEPyD. 4.4.8 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa. 4.4.9 Matriz de marco legal actualizada al 2024. 4.4.10 Matriz de documentos externos 2024. 4.4.11 Información documentada para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de QRSS. 4.4.12 Difusión-Ubicación-formularios -informe de QRSs 2023-2024. 4.4.13 Procedimiento Backup de Datos 4.4.14 POA de DTICs 2023-2024.</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	4.4.15 Matriz de Indicadores TICs -Seguridad y Monitoreo 2023.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La institución ha integrado (7) ejes transversales en su planificación estratégica, siendo uno de estos la <i>Transformación digital</i>.</p> <p>El PEI 2021-2024 contempla la adaptación de los procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para mejorar la eficiencia y eficacia de estos. Además, apremia como resultado el fomento de políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como los procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos que generen procesos de cambio.</p> <p>La institución se encuentra certificada en las NORTICs A2-A3-A4-A7 y EI, las cuales promueven de forma estandarizada el aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital.</p> <p>Se ha desarrollado la plataforma <i>capacitate</i>, que permite aumentar el conocimiento en la institución, al igual que diferentes herramientas para potencializar las habilidades digitales, como lo es el PBI, office 365, buzón firma digital Gob, entre otras.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.4.16 Certificaciones NORTIC 2024. 4.4.17 Plataformas y Herramienta para el conocimiento y habilidades digitales.</p>	

	<p>4.4.18 Informe de innovación tecnológica y evidencias de desarrollo.</p> <p>4.4.19 Matriz de iniciativa de innovación.</p> <p>4.4.20 Capacitaciones y talleres en modalidad virtual. 2022-2023.</p> <p>4.4.21 Reporte de documentos firmados vía firma gob del 2023-2024.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El MEPyD ha reconocido la retroalimentación proveniente del buzón de quejas y sugerencias, así como la importancia de los diversos escenarios para el intercambio de experiencias con los grupos de interés, como una red de aprendizaje colaborativo con partes externas relevantes.</p> <p>Además, se fomenta el intercambio interinstitucional de conocimientos mediante investigaciones que analizan problemáticas específicas en materia económica y social del país.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.11 Información documentada para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de QRSS.</p> <p>4.4.12 Difusión-Ubicación-formularios -informe de QRSS 2023-2024.</p> <p>4.4.23 Plan de capacitaciones 2022-2023-2024</p> <p>4.4.24 Actividades formativas en el marco de SNIP, MRC 2023.</p> <p>4.4.25 Informe Evaluación servicios MEPyD 2022-2023 -2024.</p> <p>4.4.26 Matriz de Benchmarking-Benchlearning 2023-2024.</p> <p>4.4.28 Plan de Capacitación CASFL 2024.</p> <p>4.4.29 POA CASFL e informes de intercambios de experiencias realizados en el 2023.</p> <p>4.4.30 Diálogos generados en el 2023.</p>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución ha desarrollado diversos mecanismos y/o herramientas que propicien el acceso a la información a los colaboradores, a la vez que se insta a comunicar al personal de las áreas, los cambios respecto a la información documentada vigente (evidenciados estos a través de registros de participación y minutas de reuniones), así como comunicar a todo el personal las informaciones relevantes por los demás canales de comunicación interna, como son intranet y correo electrónico.</p> <p>Además, se tienen definidos los procesos para asegurar y salvaguardar la información relevante de la institución mediante la documentación de políticas y procedimientos para la creación y asignación de perfiles, así como para la realización de los backups, lo que permite dar cumplimiento a el compromiso asumido en la certificación de la A7.</p> <p>Evidencias: 4.4.3 Procedimiento de elaboración, registro y control de información documentada. 4.4.16 Certificaciones NORTIC 2024. 4.4.31 Procedimientos y políticas para el monitoreo-fiabilidad y seguridad de la información. 4.4.32 Muestra de socialización de documentación de procesos aprobados 2023-2024.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución ha desarrollado diversos mecanismos y/o herramientas para garantizar el acceso y la disponibilidad de la información a los colaboradores, y para que esta, a su vez, pueda generar conocimiento; parte de estas son:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta compartida del sistema de gestión de calidad, que conserva la información relevante de la institución, comunicando a las áreas la información vigente que pueden ser vista en los registros de participación y minutas de reuniones. • Canales de difusión interna: correos electrónicos e intranet. • Plataforma <i>capacitate</i> que dispone de capacitaciones documentadas que pueden ser vistas en cualquier momento por los colaboradores. <p>Evidencias: 4.4.2 Política de (gestión y transferencia del conocimiento). 4.4.4 Carpeta compartida de información documentada. 4.4.5 Repositorio Política Gestión y transferencia del conocimiento. 4.4.6 Capacitaciones publicadas en la plataforma Capacítate. 4.4.7 Tablero de datos página web MEPyD. 4.4.33 Medios y difusiones 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.	El ministerio produce información, por requerimiento normativo, como insumo para la definición de políticas públicas y como resultados de las investigaciones, evaluaciones y análisis de procesos vinculados al desarrollo económico y social. En ese sentido, toda la información relacionada a la misión institucional es compartida en la página web del ministerio para su acceso	

	<p>general y distribuida en físico a cualquier interesado que lo solicite en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.7 Tablero de datos página web MEPyD.</p> <p>4.4.34 Boletines en página web: “monitor de la frontera” (DPDZF): https://mepyd.gob.do/publicaciones/dpdzf/ y “observatorio de la sociedad civil” (CASFL) https://mepyd.gob.do/publicaciones/casfl/</p> <p>4.4.34 Boletines de datos de SNIP: https://mepyd.gob.do/transparencia/datos-abiertos/#17160-17164-informe-de-ejecucion-inversion-publica-1631029640</p> <p>4.4.35 Información documentada de OAI.</p> <p>4.4.36 Estadística de solicitudes de información 2022-2023-2024.</p> <p>4.4.37 Muestra de evidencias informe de notas de prensas 2023.</p> <p>4.4.38 Portal de transparencia y datos abiertos.</p> <p>4.4.39 Muestras de Informes semanales de situación macroeconómica- seguimiento de coyuntura, publicados en página web MEPyD.</p> <p>4.4.40 POA de Comunicaciones del 2023.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución ha establecido como política a la <i>gestión del conocimiento</i>, en la que se trazan pautas para que el personal pueda compartir información con sus homólogos y con todo el personal. Así como, para la disposición de información relevantes y documentos en un repositorio de información.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>4.4.2 GH-PO-03 Política de Gestión y Transferencia del conocimiento V03.</p> <p>4.4.5 Repositorio Política Gestión y transferencia del conocimiento.</p> <p>4.4.6 Capacitaciones publicadas en la plataforma Capacítate.</p> <p>4.4.27 Muestras de registros de inducción 2023.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la tecnología en el MEPyD responde a el eje transversal de transformación digital en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que contempla la adaptación de procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de estos.</p> <p>Además, tiene como resultado el fomento de políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos para generar procesos de cambio.</p> <p>El MEPyD, a través de la Dirección de Tecnología, trabaja en el mejoramiento de herramientas y accesorios útiles para la simplificación y el ahorro de tiempos, en el esfuerzo de contribuir al logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las diferentes normas NORTICs con las que se encuentra certificada,</p>	

	<p>siendo estas: A2-A3-A4 y E1, por esta razón, el MEPyD planifica anualmente, a través del POA, las acciones para actualizar y mantener su infraestructura tecnológica. Además, conserva documentación que establece directrices para identificar, analizar, implementar y dar seguimiento a los proyectos de desarrollo tecnológico.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.5.1 PEI-MEPyD 2021-2024 (P. 32) – Eje de Transformación digital. 4.5.2 Certificaciones NORTIC 2024. 4.5.3 POA DTIC (2022-2023-2024). 4.5.4 Herramientas tecnológicas adquiridas y desarrolladas. 4.5.5 Levantamiento para adquisición licencias EDR, levantamiento de propuestas de Security SandBox. 4.5.6 Información documentada (desarrollo y proyecto). 4.5.7 Indicadores de proyectos TICs 2023.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución desarrolla tecnología enfocadas a la transformación digital, por lo que asegura el monitoreo y ejecución de estos mediante la programación en el Plan operativo anual POA TICs.</p> <p>Además, crea los mecanismo y directrices para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de los proyectos tomando en cuenta el costo y beneficio, estos se encuentran documentado en el procedimiento de administración de proyectos.</p>	<p>No se evidencia la evaluación del impacto de las tecnologías utilizadas.</p>

	<p>Evidencias:</p> <p>4.5.3 POA TICS 2024. 4.5.6 Información documentada (desarrollo y proyecto).</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La institución, al disponer de la certificación de la Norma NORTIC A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, trabaja en la adquisición, el desarrollo y mejoramiento de herramientas y accesorios útiles para la simplificación y el ahorro de tiempos, en el esfuerzo de contribuir al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Hace el uso de las herramientas como el Power BI y office 365 para la presentación de datos abiertos, gestionado desde el área de Inteligencia de Datos en los tableros del MEPyD.</p> <p>El ministerio de economía avanza en la implementación de datos abiertos para la planificación del desarrollo, mediante la membresía en el DPGA que busca que 90% de los conjuntos de datos estén disponibles como bienes públicos digitales, lo que permitirá una mayor transparencia, accesibilidad y utilidad para la ciudadanía, investigadores y formuladores de políticas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.5.2 Certificaciones NORTIC 2024. 4.5.4 Herramientas tecnológicas adquiridas y desarrolladas. (registro fotográficos y difusiones). 4.5.8 Tablero de datos publicados en página web.</p>	

	<p>4.5.9 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.5.10 Matriz de seguimiento de iniciativas de innovación. 2023-2024.</p> <p>4.5.11 Proyecto DTIC concretizados 2023 (registros fotográficos).</p> <p>4.5.12 Nota de prensa de las tecnologías de datos abiertos.</p> <p>4.5.13 Planes de trabajo de los proyectos TICs.</p> <p>4.5.30 Índice Iticge 2024.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La institución, con el objetivo apoyar la creatividad, la colaboración y participación ha realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las plataformas para la agilidad y simplificación de procesos de manera interna como son: TRANSDOC, firma digital, Sistemas Único de Ticket, y plataforma virtual de RRHH. • Digitalización de la información documentada del sistema de gestión de calidad. • Repositorio del MEPyD que pone en disposición pública toda la producción intelectual, técnica y científica de este ministerio. <p><u>Evidencia</u></p> <p>4.5.9 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.5.14 Procedimiento Gestión de firma digital.</p> <p>4.5.15 Histórico de Firma Digital 2022-2024.</p> <p>4.5.16 TRANSDOC.</p>	<p>Aunque la institución dispone de herramientas que apoyan la creatividad e innovación en la gestión de los procesos, no se evidencia que se realicen jornadas y campañas para el conocimiento y uso eficiente de estas.</p>

	<p>4.5.17 Sistema único de tickets SUT con servicios actualizados.</p> <p>4.5.18 Repositorio Digital ver link: <u>Repositorio digital (mepyd.gob.do)</u></p> <p>4.5.19 Plataforma virtual para recursos humanos-capacitación (Capacítate).</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>El ministerio, a través de la Dirección de Tecnología, ha diseñado e implementado varias acciones orientadas a la simplificación y eficiencia de los procesos, mediante la adquisición o creación de sistemas digitales, tanto interno como externo.</p> <p>De manera interna cuenta con el sistema único de ticket SUT para los servicios de las áreas, disponible en el intranet. Por otro lado, a lo externo dispone de plataformas y los respectivos formularios en línea en la página web del MEPyD.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.5.9 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.5.4 Herramientas tecnológicas adquiridas y desarrolladas. (registro fotográficos y difusiones).</p> <p>4.5.17 Sistema único de tickets SUT con servicios actualizados.</p> <p>4.5.20 Formularios digitales página web-Servicios MEPyD actualizado.</p> <p>4.5.21 Interoperabilidad CCRD y ASFL.</p> <p>4.5.22 Módulo SNIP-MRC p.23.</p> <p>4.5.22 SINACID cierre.</p>	

	<p>4.5.23 Espacio de quejas en la página del MEPyD https://mepyd.gob.do/</p> <p>4.5.24 Plantalla de Observatorio de los servicios del MEPyD.</p> <p>4.5.25 inteoperabilidad de los sistemas SIGASFL- https://mepyd.gob.do/casfl-y-camara-de-cuentas-promueven-transparencia-y-burocracia-cero-en-gestion-de-fondos-de-asociaciones</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>En garantía de la provisión de los datos abiertos y la protección de datos, la institución cuenta con diferentes certificaciones otorgadas por la OGTIC, siendo una de ellas la <i>A7 norma para la Seguridad de las Tecnologías de las Información y Comunicación</i> en el Estado Dominicano. En cumplimiento con esta norma y los estándares del sistema de gestión de calidad, la institución cuenta con información documentada de los procesos pertinentes para la administración de los perfiles, y el aseguramiento y respaldo de los datos.</p> <p>Desde la dirección de TICs se hace uso de las herramientas como PANDORA, Greenbone, Nessus y Security Onion FortiClient para el reforzamiento de la seguridad de los sistemas y redes, garantizando protección y acceso seguro.</p> <p>La efectividad de la implementación de las normas y protocolos pueden ser evidenciada mediante el índice de Uso TIC en la plataforma de Iticge con un cumplimiento de 100% en las categorías de “Gestión y control TIC” y “Ciberseguridad”.</p> <p>Es importante, resaltar que obtuvimos el 3er lugar en el #iTICge2023 entre las instituciones</p>	

	<p>gubernamentales que brindan servicios al propio Gobierno, con una calificación del 88.44% y un 67% de las vulnerabilidades de ciberseguridad resueltas.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <p>4.5.2 Certificaciones NORTIC 2024. 4.5.26 Información documentada para el Monitoreo, adm. antivirus, backup y gestión de usuarios. 4.5.27 Indicadores de seguridad y monitoreo 2023. 4.5.28 Informe sistemas Open Source utilizados en Dtic. 4.5.29 Acciones respecto a ciberseguridad. 4.5.30 Índice Iticge en las categorías de Gestión y Control TIC y Ciberseguridad 2024. 4.5.31 Evidencia de premiación de Iticge 2023.</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 continúa implementando procesos y procedimientos encaminados al uso eficiente de los recursos tecnológicos.</p> <p>A través de firma digital se ha dado una sustancial reducción de impresiones de comunicaciones y documentaciones producidas en el MEPyD, por lo cual genera un impacto positivo en el ámbito socio económico y ambiental.</p> <p>Además, la institución en su página web proporciona para sus clientes/ usuarios con discapacidad, la accesibilidad de navegar de una forma fácil y conforme a sus necesidades, a través de la inclusión del icono de widget.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.5.32 Procedimiento Gestión de firma digital.</p>	<p>No se evidencia que se realice el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p>

	4.5.15 Histórico de Firma Digital 2022-2024. 4.5.33 Widget de accesibilidad página web.	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El MEPyD, a través de la implementación del sistema de gestión de calidad, ha estandarizado, tanto su proceso clave como los de soportes, por lo que se han establecido los controles y la información documentada pertinente para asegurar las condiciones de las instalaciones.</p> <p>La institución gestiona el mantenimiento de la infraestructura e instalaciones, por medio de la ejecución de las actividades identificadas en el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura y el plan de mantenimiento de los equipos tecnológicos. Además del seguimiento y programación de los mantenimientos preventivos y correctivos de la flotilla vehicular.</p> <p>Por otro lado, cuenta con programaciones específicas de las limpiezas de áreas para garantizar la higiene y condiciones.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <p>4.6.1 Procedimientos de mantenimiento de bienes, equipos. 4.6.2 Plan anual de mantenimiento preventivo 2023/ 2024 y registros asociados.</p>	

	<p>4.6.3 Procedimiento de transportación y matriz de mantenimiento de vehículos. 2023-2024</p> <p>4.6.4 Procedimiento de mayordomía, POA y registros asociados 2023-2024</p> <p>4.6.5 POA DTIC 2023/2024</p> <p>4.6.6 POA Dirección Administrativa 2023-2024</p> <p>4.6.7 Muestras de evidencia de registro de limpieza 2023-2024.</p> <p>4.6.8 Informe de mantenimientos de las instalaciones realizados 2023-2024.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Actualmente, el ministerio cuenta con un comité mixto activo de seguridad y salud en el trabajo, el cual implementa acciones establecidas en el plan correspondiente.</p> <p>Desde Recursos Humanos, se encarga de liderar los procesos de salud y seguridad en el trabajo, designando un responsable para el seguimiento y monitoreo de las acciones identificadas.</p> <p>Recientemente se realizó un diagnóstico con la defensa civil, el cual identificó áreas de mejora destinadas a garantizar condiciones óptimas de seguridad y salud para todo el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de señalizaciones de ruta de evacuación y extintores. • Adecuaciones de las escaleras. • Adquisición de camilla de emergencia. • Alarma de emergencia. • Capacitaciones de salud 	

	<p>Además, conserva documentación detallada para abordar de manera eficaz los temas relevantes de salud y seguridad.</p> <p>Se realiza el seguimiento de todas las acciones del plan de trabajo de salud y seguridad mediante los indicadores de procesos definidos en 2023, actualmente documentados en el Plan Operativo Anual (POA) de Recursos Humanos para 2024.</p> <p>Se resalta que en estos momentos se desarrolla el proceso de consultoría en salud y seguridad con el objetivo de mejorar la gestión en estos ámbitos hasta la fecha.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.6.9 Informe realizado por el ministerio del trabajo del 2024.</p> <p>4.6.10 Procedimiento de Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>4.6.11 Acciones implementadas de SST (Inspecciones, plan de trabajo, capacitaciones)</p> <p>4.6.12 Ministerio de Economía impulsa inclusión laboral.</p> <p>4.6.13 POA de RRHH del 2024. Producto No. 5_2024.</p> <p>4.6.14 Informe de evaluación de las instalaciones (ONESVI).</p> <p>4.6.15 Indicadores de salud y seguridad en el trabajo 2024.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio</p>	<p>Se han aprobado procedimientos y políticas para la administración de los activos institucionales. Desde</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>el año 2020, como parte de la implementación del SGC ISO 9001:2015, se han documentado y aplicado mejoras en los procesos asociados al mantenimiento de las instalaciones y demás activos de uso institucional.</p> <p>Además, con la inclusión de las iniciativas de la implementación de las 3Rs, se han realizado capacitaciones respecto a la clasificación de los residuos y la colocación de contenedores con la clasificación de los desechos.</p> <p>En el 2024 cabe resaltar que se adecuo el punto limpio para un mejor manejo de los residuos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>4.6.16 Procedimiento para la administración de Activos Fijos y registros de Descargos 3T 2021-2023</p> <p>4.6.17 Registro del SIAB, evidencias de registro de entrada y salida de activos fijos 2023-Abril 2024.</p> <p>4.6.18 Evidencia de Control de préstamo y reparación de equipo histórico 2022-2023.</p> <p>4.6.19 Información documentada de gestión ambiental (procedimiento y política)</p> <p>4.6. 20 Cronograma de actividades medio ambiente 2022-2023 y POA DA 2024 No.06.</p> <p>4.6.21 Registro y evidencia de capacitación y comunicaciones 3Rs.</p> <p>4.6.22 Evidencias de la gestión de residuos.</p> <p>4.6.23 Política de Asignación, Control y Devolución de Vehículos.</p> <p>4.6.33 Reporte de Vehículos Híbridos MEPyD</p>	
---	---	--

	<p>4.6.34 Certificación 3R, 2023. 4.6.35 Mejora punto limpio de 2023 a 2024.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución está abierta a colaborar con terceros, ofreciendo la posibilidad de que utilicen sus salones para desarrollar actividades. Los lineamientos para este uso están documentados en la política GA-PO-08: Política de Reuniones y Montaje de Eventos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.24 GA-PO-08 Política de montajes y reuniones de eventos . 4.6.24 Comunicaciones de las solicitudes de evento externo 2023-2024. 4.6.25 Captura intranet-agenda eventos externos 2022-2023-2024 4.6.26 Captura de datos de contacto en página web, y redes sociales.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>A través de la Dirección Administrativa, la institución está desarrollando esfuerzos para mejorar el consumo de recursos como son el transporte, combustible y el uso de la energía. Actualmente los servicios de transporte programan el traslado de colaboradores para la entrada y salida a las instalaciones y se mantiene el control de las solicitudes a través del sistema de la División de Transportación. Además, se tienen documentadas las pautas para la asignación y el consumo de combustible. Respecto al consumo de recursos energéticos, desde los planes de mantenimiento, se efectúan tareas de inspección para su conservación y ahorro.</p>	

	<p><u>Evidencias</u></p> <p>4.6.2 Plan anual de mantenimiento preventivo 2023/ 2024 y registros asociados.</p> <p>4.6.6 POA Dirección Administrativa 2023-2024.</p> <p>4.6.19 Información documentada de gestión ambiental (procedimiento y política)</p> <p>4.6.27 Procedimiento para la Adm. de asgn. de combustible.</p> <p>4.6.28 Indicadores medioambiental de consume energético y registros 2024.</p> <p>4.6.29 Horarios servicio de transporte a parqueo, en el procedimiento de transportación pag.5 y 6.</p> <p>4.6.31 Muestra de Solicitud de transporte 2021-2023-2024</p> <p>4.6.30 Acciones de ahorro energético, Política Transversal Sostenibilidad Ambiental.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución cuenta con flotilla de vehículo para el transporte del personal a la ubicación de estacionamientos. Asimismo, se encuentran habilitados espacios de trabajo y salones de reuniones, así como también, instalados sistemas de señalización y acceso para las personas con discapacidad.</p> <p>La ubicación del MEPyD es estratégica para clientes/ ciudadanos por la facilidad de acceso que utilizan la av. Mexico, Av. 30 de marzo, la Av. Dr. Delgado y Av. 27 de febrero.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<p>4.6.31 Muestra de Solicitud de transporte 2021-2023-2024</p> <p>4.6.32 Ubicación y contacto MEPyD.</p> <p>4.6.29 Horarios servicio de transporte a parqueo, en el procedimiento pag.5 y 6</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El MEPyD identifica, documenta y mapea sus procesos continuamente en torno a las necesidades de los grupos de interés y el contexto de la organización.</p> <p>Para esto ha definido el subproceso de “Gestión por procesos”, el cual inicia con la identificación de los procesos, continúa con la elaboración del mapa y culmina con el seguimiento al desempeño de estos.</p> <p>Esto en consonancia con el “Procedimiento de Planificación y Gestión de Procesos (GM-PG-02)” que establece los lineamientos para la planificación, identificación, diseño y organización de los procesos. El desarrollo de este procedimiento se verifica en el mapa de procesos definido para la institución y en el manual de procesos sustantivos.</p> <p>Así mismo, en el “Procedimiento de Elaboración, Registro y Control de la Información Documentada (GM-PG-01)”, se establecen los requisitos para la</p>	

creación, actualización, control y disposición de la información documentada del sistema de gestión. En el listado maestro de documentos (GM-PG-01-F03) se verifica la documentación de todos los procesos identificados hasta el momento.

Para mejorar la gestión de la cooperación desde el VIMICI, se han realizado los siguientes esfuerzos en materia de definición de procedimientos:

- Promulgación de la Resolución 17-22 del MEPYD que describe los criterios y procedimiento para la emisión de No Objeción SINACID a las iniciativas de cooperación internacional no reembolsable.
- Se diseñó el manual del Sistema de Información del SINACID para los usuarios del sistema y un Manual interno de gestión de bases de datos del SI-SINACID
- Se elaboró la Guía Orientadora para la Gestión de los Espacios de Coordinación y Priorización de la Cooperación Internacional, la cual describe en qué consiste este mecanismo, sus objetivos, cómo funciona y los roles de los distintos actores.
- Se encuentra en desarrollo el levantamiento de los procedimientos de gestión de oferta técnica de cooperación internacional, se trabaja en identificando etapas, tareas y responsables.

Evidencias:

	<p>5.1.1 FP “Gestión por procesos” y Procedimiento de Planificación y Gestión de Procesos GM-PG-02”</p> <p>5.1.2 Mapa de procesos y Manual de procesos sustantivos</p> <p>5.1.3 FP Gestión de Documentos V05 y Proc. elaboración y registro inf. documentada y listado maestro</p> <p>5.1.4 Repositorio de documentos (captura de pantalla)</p> <p>5.1.5 Resolución 17-22 MEPYD que aprueba el procedimiento para solicitud de códigos SINACID y SNIP</p> <p>5.1.6 Guía de usuario del sistema SI-SINACID</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El MEPYD ha implementado un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, que incorpora el enfoque a procesos y a la mejora continua mediante el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).</p> <p>Como entidad enfocada a la innovación, aprovecha las oportunidades de digitalización y manejo de datos, para eficientizar diversas tareas dentro del sistema de gestión, por medio de la implementación de diferentes herramientas tecnológicas, como:</p> <p>Office 365: esta plataforma de aplicaciones facilita la interacción con las partes interesadas por medio de la aplicación de encuestas en línea y reuniones virtuales; se propicia la creación y actualización de documentación de manera colaborativa, así como la gestión de los registros y las evidencias; Además, se</p>	

posibilita el manejo y difusión de los datos estadísticos con la herramienta Power BI, la cual se utiliza para la publicación de indicadores económicos en la página web institucional.

FirmaGOB: se ha implementado la plataforma de firma digital “FirmaGOB”, para la firma y sello de la documentación institucional, dando un paso más hacia la digitalización de su sistema de gestión.

Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP): dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del Estado, para el registro de proyectos de inversión pública.

SIGASFL: utilizada para que las ASFL registradas ejecuten en línea los procesos definidos en la Ley 122-05 y en el Decreto 40-08 que establece su Reglamento de Aplicación.

Sistema de Información del Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SI-SINACID): sistema para el registro y seguimiento de las iniciativas de cooperación internacional no reembolsable que benefician a instituciones públicas, particularmente, aquellas gestionadas desde el Viceministerio de Cooperación Internacional del MEPyD, así como otras que reportan anualmente otras instituciones.

Además, se encuentran en proceso las siguientes iniciativas:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Sistema de Planificación Nacional “SISPLAN” para eficientizar y agilizar los procesos de planificación a nivel interinstitucional. <p>Evidencias:</p> <p>5.1.7 Licencias plataforma Office 365, aplicaciones disponibles, encuesta digital y Power BI.</p> <p>5.1.8 Ejemplo-Plataforma-Procedimiento firma digital_plataforma SNIP_plataforma SIGASFL</p> <p>5.1.9 Plataforma SISPLAN: socialización piloto del SISPLAN con partes interesadas y Manual de usuario Sisplan v1.0.</p> <p>5.1.11 Ejemplo Plataforma SI-SINACID (screenshots de la herramienta informática)</p> <p>5.1.12 Fotos pantalla SIGASFL en sus diferentes módulos (Contenido carpeta de evidencias CASFL)</p>	
<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>La institución planifica y desarrolla anualmente auditorías internas y externas para evaluar sus procesos. Así mismo, gestiona indicadores para analizar y monitorear el funcionamiento de estos a intervalos planificados.</p> <p>La evaluación de los riesgos, factores críticos de éxito, las expectativas de los ciudadanos/clientes y el cumplimiento de los objetivos de la organización, se realiza de manera anual por medio de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Matriz de análisis contexto: para evaluar los factores críticos de éxito. ○ Matriz POA: para planificar y monitorear el cumplimiento de los objetivos. En base a 	

esta planificación, se genera el presupuesto anual, para asegurar la disponibilidad de los recursos.

- Matriz de riesgos y fallos de procesos: para la evaluación de los riesgos y posibles fallos que puedan generarse en cada una de las etapas de los procesos, y evaluando el costo/beneficio de la implementación de acciones.
- Matriz de partes interesadas: para evaluar las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes, identificando acciones y monitoreando su cumplimiento.

Evidencias:

5.1.13 Procedimiento de auditoría interna al SGC GM-PG-03 e Informes de auditorías_2020-2024

5.1.14 Matriz de seguimiento de acciones correctivas 2020-2023

5.1.15 Proc. Seguimiento, medición y análisis de procesos-Matrices Indicadores 2021-2023.

5.1.16 Instructivo de análisis de Riesgos y Fallos y muestra de riesgos de procesos

5.1.17 Matriz POA-2021-2024

5.1.18 Procedimiento análisis de contexto y riesgo organizacional PE-PG-01

5.1.19 Matriz de análisis de contexto 2021, 2022 y 2023

5.1.20 Matriz de evaluación de partes interesadas 2021-2023

5.1.21 Procedimientos de elaboración de presupuesto GF-PG-01 y GF-PG-08

	<p>5.1.22 Presupuesto inicial y programación indicativa_2022, 2023 y 2024.</p> <p>5.1.23 PE-PG-06 Procedimiento de Monitoreo Trimestral y Semestral del Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>5.1.24 IP-PE-01 P. Elaboración y Actualización Normas Técnicas, Inst V03</p> <p>5.1.25 IP-PE-04 Procedimiento Planificación y Presupuestación V03.</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>Los propietarios de cada proceso se identifican en la documentación asociada a cada uno (fichas, manuales, instructivos y procedimientos), y las responsabilidades y competencias de cada uno se documentan en el Manual de Cargos y Perfiles de competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.26 Manual de Procesos Sustantivos 2022-firmado</p> <p>5.1.27 Manual de Cargos y Perfiles de Competencias</p> <p>5.1.28 Fichas de procesos y Procedimientos de procesos claves (Apartado 3 y 7)</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución realiza esfuerzos para la simplificación de trámites, con miras a incrementar la satisfacción de sus usuarios/as. Y gestiona los cambios que surgen a través de las revisiones de los procesos y la mejora continua, así como la interacción con las partes interesadas.</p> <p>Esto puede ser evidenciado por medio de las siguientes iniciativas:</p>	

Interoperabilidad CCRD-CASFL: creación de un sistema automatizado de rendición de cuentas para las Asociaciones Sin Fines de Lucro, a los fines de que realicen sus informes de ejecución presupuestaria trimestral de forma fácil, ágil y rápida.

Actualización del proceso Planificación Nacional Plurianual de la Inversión Pública (PNPIP): actualmente se encuentra en proceso la implementación y socialización de un módulo que será utilizado por las instituciones para presentar propuestas de priorización de proyectos de inversión, a los fines de ser utilizados por el Comité de Priorización y luego ser depurados según la nueva metodología.

Buzón de firma digital automatizado (Firma GOB): el MEPyD ha puesto en funcionamiento un buzón de firma digital, que se enfoca en la agilización de los procesos administrativos y trámites documentales de la institución. De esta manera, se convierte en el primer ministerio del país en contar con esta innovación tecnológica, dando un paso más para la automatización y la simplificación de trámites internos y externos. Y reduciendo el impacto medioambiental, ya que asegura la disminución del uso de papel, incrementando la productividad y reduciendo los tiempos de respuesta para la aprobación de los documentos.

Evidencias:

5.1.29 Política de gestión del cambio (PE-PO-03)

	<p>5.1.30 Simplificaciones de trámites -PNPIP (P.1)_CC y ASFL (P.6)_Firma digital (P.16)</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>El MEPyD cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2015, el cual está certificado desde el año 2020. Esto beneficia la optimización de la gestión de procesos a nivel institucional.</p> <p>Se evidencia que el ministerio realiza jornadas de benchmarking y benchlearning con organismos nacionales e internacionales relevantes, para conocer e implementar buenas prácticas que impulsen la innovación y la optimización de los procesos.</p> <p>En ese sentido, ha participado en seminarios, foros y conversatorios sobre buenas prácticas intersectoriales en la región de América Latina, con la participación de organismos como: el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD); la Red de Sistemas Nacionales de Inversión Pública de América Latina y el Caribe; y el Programa de Cooperación Regional EUROsocial.</p> <p>A nivel nacional, se mantiene en contacto permanente con instituciones como: la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), para conocer y compartir buenas prácticas en diferentes ámbitos.</p>	

Se definen los lineamientos para la gestión de la innovación en la institución a través de la “Política de Innovación GM-PO-01”, la cual promueve la implementación de acciones y proyectos que orienten el desarrollo de ideas de transformación en los servicios, en la infraestructura y en el ámbito tecnológico, a corto, mediano y largo plazo.

En relación con la gestión de la cooperación internacional, el MEPyD participa en espacios de intercambio y capacitación de buenas prácticas en la gestión de la cooperación internacional:

- Se encuentra en proceso el diseño conceptual del módulo de oferta, el cual ha incluido la revisión de otros marcos de medición de oferta y cooperación Sur-Sur, así como la participación en el foro “ Inter-regional expert meeting on the measurement of South-South cooperation”, en donde se generan intercambios con otros países.
- Durante el periodo noviembre 2023-febrero 2024, en el marco del MECSS, se realizaron intercambios con Chile, Uruguay y Perú en torno al modelo de gobernanza de la cooperación, para obtener aprendizajes de cara al fortalecimiento del SINACID.
- Participación del personal de VIMICI en el intercambio de experiencia, en el marco de los instrumentos TAIEX y Twinings, con el

	<p>objetivo de desarrollar capacidades en estos nuevos instrumentos.</p> <p>En el ámbito de la innovación, se han desarrollado diversas iniciativas, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALERTDOC: Sistema de alerta de documentos que busca eficientizar los tiempos de los procesos administrados, por el Viceministerio Administrativo y Financiero del MEPyD. • Sistema Único Ticket (SUT), para eficientizar las gestiones de servicios internos (recepción, respuesta y análisis de tendencias de entrega de servicios). • Repositorio digital basado en Open Archives Initiative (OAI), cuyo objetivo es poner al alcance del público nacional e internacional, el acervo económico del país. <p>Evidencias:</p> <p>5.1.31 Política de Innovación V01(GM-PO-01</p> <p>5.1.32 Matriz de seguimiento de iniciativas de innovación 2024</p> <p>5.1.33 Matriz Benchlearning y benchmarking 2022-2023</p> <p>5.1.34 Certificación Norma ISO 9001:2015</p> <p>5.1.35 Alertdoc, SUT y Repositorio digital</p> <p>Informe de Proyectos DTIC 2023</p>	
--	--	--

	<p>5.1.36 Matriz Excel comparativa de marcos de medición de oferta y que incluya propuesta país ajustada.</p> <p>5.1.37 “Diagnóstico comparado de sistemas de gobernanza y modelos de gestión de la CSS en República Dominicana, Chile, Uruguay y Perú” y “Recomendaciones para la reforma del Sistema de Cooperación de República Dominicana”</p> <p>5.1.38 Nota Técnica TAIEX y Twinnings</p>	
7)	<p>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>Se han establecido indicadores de resultados acorde a los procesos y servicios, en las diferentes áreas. Además, se miden los servicios más frecuentes a través de la gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.39 Proc. Seguimiento, medición y análisis de procesos-Matrices Indicadores 2021-2023</p> <p>5.1.40 Brochure carta compromiso aprobada</p> <p>5.1.41 Informe de seguimiento CCC-Ene-Mar. 2024</p> <p>5.1.42 Informe de auditoría CCC 2024</p>
8)	<p>Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El MEPyD cuenta con la certificación Nortic A7 sobre seguridad de las TIC, lo que evidencia los esfuerzos en esta materia. La protección de los datos es asegurada mediante la clasificación de información reservada y mediante la aplicación de procedimientos de Back Up.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.1.43 Certificación Nortic A7 (Norma para la Seguridad TICs)</p>

	<p>5.1.44 Procedimiento de Backup de datos y cumplimiento feb-23.</p> <p>5.1.45 POA DTIC</p> <p>5.1.46 Indicadores área de Operaciones TIC 2023 y 2024</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El MEPyD mantiene el diálogo permanente a través de encuentros con las partes interesadas y relacionados, como son: las Asociaciones sin Fines de Lucro, Organismos e instituciones del Estado y ciudadanía en general, para la mejora de los servicios y productos.</p> <p>Se aplican encuestas de evaluación de servicios y se gestionan los buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes, con la finalidad de propiciar la interacción con los usuarios/as para identificar oportunidades de mejora.</p> <p>El diseño de normativas y planes para la gestión y coordinación de la cooperación incluye una etapa de validación en la que se presentan a actores de interés y se recogen sus retroalimentaciones. Así, por ejemplo, tanto los Lineamientos del Plan Nacional Plurianual de la Cooperación Internacional, la Guía Orientadora para la Gestión de los Espacios de Coordinación y Priorización de la Cooperación Internacional se pusieron a consulta de los socios cooperantes.</p>	

Y desde el CASFL se establecen espacios de diálogo con la Sociedad Civil, donde se comparten temas de interés para las ASFL y sectoriales, generando un espacio público donde otras instancias pueden interactuar con este sector.

Además, desde el Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional en el 2023 se realizaron 3 diálogos del desarrollo en las regiones Cibao Norte, Enriquillo y Yuma.

-

Evidencias:

5.2.1 Diálogos con partes interesadas (muestra)

5.2.1 Diálogos del Desarrollo Cibao Norte 2023

5.2.2 Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes

5.2.3 Registros Buzones de QRSS físicos y en línea 2022-2023

5.2.5 Procedimiento de evaluación de la calidad de los servicios EV-PG-04

5.2.6 Informe Evaluación Servicios MEPyD 2022-2024

5.2.7 Plan de acción encuesta de servicios y evidencias.

5.2.8 Notas conceptuales y listados de asistencia talleres de validación de Lineamientos del Plan Nacional Plurianual de la Cooperación Internacional, y Guía Orientadora para la Gestión de los Espacios de Coordinación y Priorización de la CI

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>A través de los Departamentos de Proyectos y Desarrollo de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC), se han desarrollado aplicaciones y herramientas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes y eficientizar los recursos.</p> <p>Esto se evidencia con la implementación de las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chat web • Repositorio de datos (biblioteca virtual) • Sistema Integrado de Gestión de las Asociaciones sin Fines de Lucro (SIGASFL), que es la plataforma desarrollada y administrada por el Centro Nacional de Fomento a las ASFL, que integra todos los procesos y actores que define la Ley, para facilitar la realización de las actividades, de acuerdo con los roles de cada uno. • Sistema de Información SINACID que captura, registra y procesa información estandarizada del proceso de la gestión de la cooperación internacional no reembolsable, para las fases de negociación y seguimiento a la implementación. • Habilitación de un formulario web para solicitudes de capacitaciones ofertadas por el CASFL. • Asimismo, para la presentación de perfiles de iniciativas para apoyo de la cooperación internacional se ha establecido un formulario único que recoge las solicitudes 	
---	---	--

	<p>de las sectoriales y se difunde a todas las direcciones de cooperación.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>5.2.9 MEdPyD desarrolla innovaciones para mejorar servicios</p> <p>5.2.9 Informe de Proyectos DTIC 2023 y POA DTIC</p> <p>5.2.9 Chat virtual página web</p> <p>5.2.10 Repositorio digital basado en Open Archives Initiative (OAI)</p> <p>5.2.11 Interfaz login SIGASFL</p> <p>5.2.12 Interfaz login SINACID</p> <p>5.2.13 Captura de pantalla Foros y formulario web solicitud capacitaciones CASFL</p> <p>5.2.14 Captura de pantalla Formulario de presentación de iniciativas de cooperación</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El MEdPyD contempla la transversalización de la equidad de género a nivel de las políticas públicas basadas en la producción de evidencias que establecen una diferencia de su impacto sobre los hombres y las mujeres, esto se evidencia en la formulación de su PEI 2021-2024, el cual incorpora como uno de sus ejes transversales, la “equidad de género”.</p> <p>La institución gestiona la transversalidad de género por medio de la División de Igualdad de Género, incluida en la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo mediante la resolución 6-21, desde donde se impulsan iniciativas a lo interno y externo de la organización.</p>	

Además, por medio de la encuesta de clima laboral se mide el índice de satisfacción en cuanto a la equidad de género.

Para la incorporación de la perspectiva de género en las iniciativas de cooperación que se gestiona desde el VIMICI, se ha elaborado una guía que toca describe aspectos a tomar en cuenta en las distintas fases de los proyectos, aún pendiente de publicación y socialización con los equipos. Asimismo, la herramienta que se aplica para evaluar los proyectos y emitir No Objeción SINACID, incluye en los parámetros de valoración la inclusión de la perspectiva de género.

A su vez, se producen investigaciones e informes con el objetivo de identificar diferencias entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, financiero, seguridad social, e identificar las acciones que actualmente está llevando a cabo el gobierno, con miras a desarrollar políticas públicas que ayuden a reducir brechas entre ambos sexos y desarrollar oportunidades de mejoras.

Evidencias

5.2.15 Res. 6-21 inclusión División Igualdad de Género_P.5

5.2.15 Reporte de avance Transversalidad de Género 2022 y Diagnóstico POA por área.

5.2.16 Encuesta de clima laboral 2022_P.11

5.2.16 Resultados encuesta de clima 2024

	<p>5.2.17 POA DIPyD 2023 (Producto 14 y 15) y 5.2.18 POA DIPyD 2024</p> <p>5.2.19 Informe de situación macroeconómica, Edición especial: datos desagregados por sexo (febrero 2023).</p> <p>5.2.20. Herramienta que se aplica para evaluar los proyectos y emitir No Objeción, SINACID.</p> <p>5.2.21. Lineamientos para la formulación de programas y proyectos de cooperación internacional con perspectiva de género</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia la implementación de herramientas para facilitar la accesibilidad a los servicios del MEPyD, a través del portal web institucional actualizado con la información del catálogo de servicios; el widget de accesibilidad, instalado en el portal, para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual o motriz; así como, el chat web que permite una interacción directa con el(la) usuario(a).</p> <p>A través de la página web se gestionan diversos tableros de datos para facilitar el acceso a información actualizada de los resultados de los procesos y servicios, como son: la plataforma Mapa Inversiones para la República Dominicana, gracias al apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Ministerio de Hacienda. El propósito de esta iniciativa es fomentar la transparencia y la eficiencia de la inversión pública mediante la implementación de una plataforma que brinde informaciones actualizadas y en tiempo real sobre la inversión pública en el país. Así mismo el tablero de datos del CASFL, seguimiento económico,</p>	

	<p>indicadores provinciales, pobreza monetaria, monitoreo PNPS, SISDOM 2021-2022 y situación fronteriza.</p> <p>Así mismo en la página web se publica un tablero de datos en materia de cooperación en diversos formatos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.22 Información de servicios en la web 5.2.23 Widget accesibilidad página web 5.2.24 Contacto y redes sociales página web 5.2.25 Captura de pantalla mapa de inversiones 5.2.26 Chat virtual página web 5.2.27 Capturas sección publicaciones y datos del VIMICI 5.2.28 Tableros de datos MEPyD</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, como órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, se relaciona con diversas organizaciones nacionales e internacionales, para coordinar procesos orientados a la mejora continua del ciclo de las políticas públicas en República Dominicana.</p> <p>Los procesos claves en los que se articulan actividades con organizaciones externas son:</p>	

	<p>Gestión de la Inversión Pública, Monitoreo y Evaluación de Planes y Políticas Públicas, Gestión de la Cooperación Internacional y Ordenamiento territorial y Desarrollo regional. Esta coordinación se evidencia, a nivel interno, en el mapa de procesos, el PEI y el POA, donde se visualiza la interacción de estos, y a nivel externo, a través de las reuniones sostenidas.</p> <p>En materia de coordinación de la cooperación internacional, los procesos suelen ser validados con otros entes que se involucran en la rectoría del Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo, como son el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Hacienda, u otros organismos que estén involucrados directamente en los procesos. Algunos ejemplos son la Resolución 17-22 del MEPYD que regula los criterios y procedimientos para la emisión de No Objeción SINACID, la propuesta de Estrategia de coordinación para la gestión de la ayuda humanitaria internacional en situación de emergencia.</p> <p>El CASFL realiza encuentros con los órganos sectoriales o entes habilitadores para la gestión, respuesta y fiscalización de los diferentes procesos del CASFL con el sector ASFL según lo estipulado en la ley 122-05. dentro de estos servicios están la subvención, proceso de rendición de cuentas, evaluación sectorial, auditorías ASFL</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>5.3.1 Mapa de procesos 5.3.2 PEI 2021-2024 5.3.3 POA Consolidado 2022, 2023 y 2024 5.3.4 Notas de prensa reuniones_Registros reuniones VAES y CASFL con grupos de interés 5.3.5 Resolución 17-2022 del MEPYD y Resumen del proceso de elaboración 5.3.6 Listados de asistencia de reuniones 1,2 y 3; y convenio interinstitucional para la implementación de la Estrategia de Coordinación para la Gestión de la Ayuda Humanitaria Internacional en Situación de Emergencia, agenda del taller de validación</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El MEPyD evidencia el desarrollo e implementación de sistemas compartidos con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, como son:</p> <p>La plataforma del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del Estado, para el registro de proyectos de inversión pública.</p> <p>La plataforma SIGASFL, utilizada para que las ASFL registradas ejecuten en línea los procesos definidos en la Ley 122-05 y en el Decreto 40-08 que establece su Reglamento de Aplicación.</p> <p>Interconexión con CCRD, la implementación de este sistema permitirá remitir de manera digital sus informes de rendición de cuentas, eliminando así, la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, Sectoriales y CASFL.</p>	

	<p>Se está trabajando en la plataforma SISPLAN, que va a facilitar el flujo de información entre las instituciones del sector público y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el marco de los procesos anuales de actualización desde el ámbito del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) pasando por la planificación estratégica (PEI) y la Planificación Operativa Anual (POA).</p> <p>Evidencias: 5.3.7 Plataforma SNIP 5.3.7 Interfaz login SIGASFL 5.3.7 SISPLAN_Interoperatividad CASFL-CC</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MEPyD gestiona y participa en grupos de trabajo intersectoriales para debatir problemas comunes y buscar soluciones que beneficien a la comunidad.</p> <p>Esta labor se evidencia con las mesas de trabajo llevadas a cabo:</p> <p>a) Mesa temática del agua, en la que participaron representantes de partidos políticos, del empresariado y de la sociedad civil, con el fin de acordar la metodología de trabajo para iniciar el período de consultas con líderes comunitarios y residentes en las seis cuencas hidrográficas;</p> <p>b) Mesa de Coordinación de Alto Nivel de la Cooperación Internacional, en colaboración con el ministerio de Relaciones Exteriores y de Hacienda, cuyo objetivo es mejorar la gestión de la cooperación internacional, mediante un diálogo que conduzca a la coordinación de las agendas de los</p>	

	<p>cooperantes y las políticas prioritarias del Gobierno;</p> <p>c) Mesa Local de Cuidado, Ministerio de la Mujer, junto a el Programa Supérate y el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente con actores políticos de la provincia de Azua. Esta mesa tendrá la tarea de realizar los diagnósticos, construir las propuestas y definir prioridades, en función de las potencialidades y capacidades de la localidad, integrando a los actores claves en el territorio, para brindar soluciones a las necesidades de cuidado de los hogares con mayor demanda, a través de un Plan Local de Cuidado.</p> <p>d) Interacciones con proveedores para la solución de situaciones específicas relacionadas a los productos y servicios suministrados.</p> <p>e) Mesa de Iniciativa de Teletrabajo con el Ministerio de Trabajo.</p> <p>F) Consejo de CASFL-compuesto por 5 miembros de la sociedad civil y 6 miembros de instituciones públicas estas se reúnen el ultimo jueves de cada mes.</p> <p>G) Encuentros programados con sectoriales para fines presentación y evaluación de auditoría sobre rendición de cuentas realizadas a las ASFL. https://mepyd.gob.do/casfl/miembros/</p> <p>Evidencia: 5.3.8 Correos electrónicos con proveedores para solución de situaciones específicas. 5.3.9 Mesa Temática del Agua realiza su primera reunión</p>	
--	---	--

	<p>5.3.10 Minuta reunión MEPYD, MIREX y Hacienda Mesa de Coordinación Mejora Gestión Cooperación</p> <p>5.3.11 Instituciones del Estado y actores locales de Azua Mesa Local de Cuidados</p> <p>5.3.12 Reunión intersectorial para implementación del Programa Nacional de Salud Escolar</p> <p>5.3.13 Seminario buenas prácticas prevención embarazo adolescente_Consejos de desarrollo</p> <p>5.3.14 DID - Convocatoria Mesa Teletrabajo con el Ministerio de Trabajo.</p> <p>5.3.15 Actas (5) de las sesiones del CASFL de este 2024 publicadas Actas de sesiones consejo CASFL</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se han identificado los procesos, considerando su interrelación y alcance, esto se evidencia en el mapa de procesos (el cual se encuentra en proceso de actualización).</p> <p>Se cuenta con recursos tecnológicos para crear las condiciones para el desarrollo de procesos comunes y facilitar la integración y colaboración entre equipos.</p> <p>A nivel interno, se han implementado herramientas como: las carpetas compartidas y las licencias de Office 365, que permiten el acceso a aplicaciones y herramientas de trabajo y productividad en línea (Teams, One Drive, Sharepoint, entre otras). Además, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información se gestionan proyectos de herramientas tecnológicas que facilitan la integración de procesos interorganizacionales.</p>	

A nivel externo, se cuenta con sistemas que integran diversos actores en la prestación de servicios compartidos, como:

Sistema Integrado de Gestión de las Asociaciones sin Fines de Lucro (SIGASFL), que es una plataforma desarrollada y administrada por el Centro Nacional de Fomento a las ASFL, que integra todos los procesos y actores que define la Ley, para facilitar la realización de las actividades, de acuerdo con los roles de cada uno.

La plataforma del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del estado para el registro de proyectos de inversión pública.

La plataforma SISPLAN (que se encuentra en proceso), que permite facilitar el flujo de información entre las instituciones del sector público y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el marco de los procesos anuales de actualización, desde el ámbito del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) incluyendo la planificación estratégica (PEI) y la Planificación Operativa Anual (POA).

Evidencias:

5.3.1 Mapa de procesos

5.3.16 Licencias plataforma Office 365

5.3.16 Matriz de seguimiento de iniciativas de innovación y evidencias de los proyectos

5.3.17 Evidencias plataformas SIGASFL, SNIP y SISPLAN

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>El MEPyD acuerda estándares comunes para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, a fin de coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>Esto se evidencia a través de la generación de acuerdos y convenios para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos con distintas instituciones, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia: para Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional. - Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y Liga Municipal Dominicana (LMD): para crear un mecanismo a través del cual se promueva la interacción entre los Gobiernos locales dominicanos con otros países, a fin de lograr avances en la búsqueda de oportunidades para el desarrollo local y, por ende, el desarrollo nacional. - El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL): para implementar la Estrategia de Desarrollo en la Zona Fronteriza (EDZF) y las Iniciativas que reduzcan la brecha de Conectividad Digital. - El Centro Nacional de Ciberseguridad, (CNCS) y El Ministerio de la Presidencia: con el objetivo de impulsar y promover una 	
---	--	--

cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del Estado dominicano y sus habitantes.

- **Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC):** para la Implementación del Sistema 311 como mecanismo de recepción de quejas, demandas, reclamaciones y sugerencia por parte de la ciudadanía. Así como la implementación de la firma digital y los estándares NORTIC.
- **Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP):** para la Interoperabilidad de las plataformas tecnológicas y el intercambio de información.
- **Ministerio de la Mujer (MMujer); Ministerio de Trabajo (MT); Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN); Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI); Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI); Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE); Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS); Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP):** para la creación de la Mesa Intersectorial para la construcción participativa de la Política Nacional de Cuidados.

- **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):** para el monitoreo del índice de transparencia institucional.
- **Dirección General de Aduanas (DGA):** a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), donde se valida que la documentación para trámites de exoneración de impuestos aduanales de las ASFL, cumple con las condiciones necesarias para beneficiarse del régimen fiscal especial establecido por la Ley Núm. 122-05.
- **ONE y ONGs:** se han articulado acciones de cooperación interinstitucionales entre la ONE, CASFL y las ONGs para la colaboración con la ejecución del X Censo Nacional de Población y Vivienda, en el mes de noviembre 2022.
- **Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC):** para la consultoría Profesional del Proyecto PRORURAL Inclusivo y Resiliente.
- **Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD):** para el desarrollo del Sistema Automatizado de Rendición de Cuentas de las ASFL, el cual permite remitir de manera digital los informes de rendición de cuentas, eliminando la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, sectoriales y CASFL.

- **Contraloría General de la República (CGR):** para la asesoría respecto al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- **DIGEPRES, DIGECOG y Tesorería Nacional:** para que se asuma la No Objeción y código SINACID emitidos por MEPyD como aval para creación de la fuente específica en SIGEF, la apertura de cuenta en el Sistema de Cuenta Única del Tesoro y el registro en el Subsistema UEPEX a proyectos de cooperación internacional no reembolsable.
- **Dirección General de Impuestos Internos:** para la validación de la solicitud de exención tributaria a los proyectos de cooperación internacional no reembolsable.
- **FEDOMU:** para la conformación de la Mesa de Articulación Intergubernamental para la implementación de la Ley 368-22 de Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos.
- **Acuerdo de cogestión** entre el **MEPyD** y la Fundación Solidaridad (**FUNDASOLI**) para definir un mecanismo de articulación voluntaria para impulsar los procesos definidos en el Sistema Nacional de Planificación a nivel territorial.

Evidencias:

	<p>5.3.18 Listado de acuerdos y convenios interinstitucionales 2022-2023</p> <p>5.3.19 Memorandum de entendimiento entre la ONE, CASFL y ASFL</p> <p>5.3.20 Asesorías de personal de CGR sobre implementación NOBACI (emails, registros de part.)</p> <p>5.3.21 Resolución 17-22 del MEPyD sobre No objeción SINACID.</p> <p>5.3.22 Acuerdo de cogestión MEPYD – FUNDASOLI.</p> <p>5.3.22 Guía para otorgamiento de incentivos tributarios a los programas y proyectos de desarrollo, financiados con recursos externos por las agencias cooperantes y organismos internacionales reconocidos por el Estado Dominicano.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MEPyD gestiona alianzas con organizaciones de diferentes niveles de Gobierno, para la prestación de servicios coordinados.</p> <p>A través del Centro Nacional de Fomento y Promoción de las ASFL (CASFL) se ha coordinado con la Dirección General de Aduanas (DGA) para realizar la validación de documentación para trámites de exoneración de impuestos aduanales de las ASFL, a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Así mismo, se ha coordinado el desarrollo del Sistema Automatizado de Rendición de Cuentas de las ASFL, en colaboración con la Cámara de Cuentas</p>	

	<p>de la República Dominicana (CCRD), para facilitar la remisión de informes de rendición de cuentas, eliminando la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, Sectoriales y CASFL.</p> <p>Evidencias: 5.3.18 Listado de acuerdos y convenios 2022-2023 5.3.23 Servicio de solicitudes de certificado de exenciones fiscales CASFL-VUCE RD 5.3.24 Interoperabilidad CC y ASFL</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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La institución realiza una medición anual mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio, en la que se puede identificar la percepción general que tienen los usuarios/clientes sobre la de la institución. Con una meta establecida de un 80% en base a los parámetros establecidos en el SISMAP, este aspecto muestra los siguientes resultados:	

	<p>2020: 93% 2021: 85% 2022: 94% 2023: 95% 2024: 91%</p> <p>Además, se puede evidenciar a través del indicador del DIGEIG la buena imagen global de la organización y su reputación pública, con una tendencia positiva en promedio de un 97% en el 2020, un 99% en 2021, un 97% en 2022, un 97.67% en 2023 y a marzo 2024 un 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.1 Satisfacción general - evaluación calidad de los servicios 2020-2024. 6.1.1.2 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2022. 6.1.1.3 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2023-2024.</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>Mediante la encuesta de satisfacción de los servicios externos, MEPyD evalúa la percepción de los ciudadanos/clientes sobre el enfoque del personal a su atención, midiendo así la satisfacción general y las dimensiones que se describen a continuación: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad/confianza en el personal y empatía/accesibilidad; arrojando estas los siguientes resultados:</p> <p>Promedio de dimensiones: 2020: 76%</p>	

	<p>2021: 82% 2022: 87% 2023: 95% 2024: 91%.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.1.1.4 Promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La institución ha establecido 4 ejes transversales y uno estos es la “Participación ciudadana”, el cual está enfocado en que la ciudadanía disponga de la información y de los espacios de toma de decisión para el ejercicio efectivo de la democracia en la determinación de sus necesidades y la satisfacción de estas.</p> <p>Dicho esto, el MEPyD realiza una encuesta de satisfacción de los servicios externos llamada “Relaciones con los grupos de interés, transparencia y sostenibilidad”, la cual está dirigida a los usuarios/clientes, con el propósito de que estos expresen sus opiniones e inquietudes sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, tomando acciones con esto para optimizar la elaboración de las políticas públicas en pro del bienestar de la ciudadanía. Contando con una meta 80% en SISMAP, se obtiene el siguiente nivel de satisfacción:</p> <p>Proceso de los trabajos:</p>	

	<p>2023: 85% 2024: 76%</p> <p>Toma de decisiones: 2023: 86% 2024: 82%</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.1.1.5 Resultados enc. grupo de interés y transparencia – Procesos y toma de decisiones 2023-2024.</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>Uno de los valores del MEPyD es la Transparencia que busca promover la disposición de información clara y oportuna para que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones relativas al control social sobre la gestión de los recursos públicos.</p> <p>Es por esto por lo que la institución, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, mantiene toda la información de interés disponible en sus portales de transparencia. En ese sentido, se evidencia un resultado positivo en la medición del índice de transparencia que monitorea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):</p> <p>2020: 96.61% de 100 2021: 98.72% de 100 2022: 97.25% de 100 2023: 97.67% de 100 2024: 100% de 100</p>	

	<p>También, a través de la encuesta anual de satisfacción del cliente/usuario, se mide la percepción sobre la accesibilidad de la información. Se evidencia en el resultado de las dimensiones un promedio de satisfacción de:</p> <p>2020: 76% 2021: 82% 2022: 87% 2023: 95% 2024: N/A, según nuevos parámetros de evaluación de MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.1.1.6 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2022. 6.1.1.7 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2023-2024. 6.1.1.8 Promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución tiene establecido como uno de sus valores la Confianza/Credibilidad/fiabilidad y es por esto que se mide esta percepción anualmente a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, con una meta de un 80% en SISMAP, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 84% en 2020 • 84% en 2021 • 89% en 2022 • 100% en 2023 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 93% en 2024 <p>Evidencia:</p> <p>6.1.1.10 Resultados nivel de confianza - evaluación de los servicios externos 2020-2024.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios, se mide la confianza, según la dimensión de la eficacia/confiabilidad/fiabilidad, teniendo una meta de 80% en SISMAP, y obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>2020: 74% 2021: 81% 2022: 83% 2023: 91% 2024: 93%</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.1.2.11 Resultados dimensión eficacia-confiabilidad-fiabilidad enc. evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	En MEPyD se logra evidenciar la accesibilidad a los servicios físicos-digitales a través de la encuesta de satisfacción, teniendo una meta de un 80% en el	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>SISMAP y obteniendo como resultado en la dimensión de accesibilidad y de los servicios en línea un porcentaje de:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad: 80% • Servicios en línea: 91% <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad: 82% • Servicios en línea: 88% <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad: 91% • Servicios en línea: 86% <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad: 98% • Servicios en línea: 91% <p>2024: N/A, según nuevos parámetros de evaluación de MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.1.2.11 promedio de dimensiones (accesibilidad) - evaluación calidad de los servicios 2020-2024. 6.1.2.12 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad de la institución establece el fomentar y mantener una cultura de calidad en el ministerio, lo que promueve al cumplimiento de los estándares con el objetivo de medir el nivel de satisfacción, teniendo como meta un 80% en SISMAP. Este se puede evidenciar en la</p>	

	<p>dimensión de capacidad de respuesta y en la dimensión de eficacia en los resultados de la encuesta de evaluación de los servicios externos, obteniendo de estas los siguientes resultados:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta: 72.5%. • Eficacia y Confiabilidad: 74% <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta: 82% • Eficacia y Confiabilidad: 81% <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta: 84% • Eficacia y Confiabilidad: 83% <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta: 95% • Eficacia y Confiabilidad: 91% <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta: 88% • Fiabilidad: 93% <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.1.2.14 promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo tiene como principales grupos de interés, organismos descentralizados, asociaciones sin fines de lucro (ASFL) y Gobiernos locales; y cuenta con la habilitación en sus espacios físicos para recibir y dar la atención a aquellos usuarios que tengan alguna discapacidad. Además, teniendo en</p>	

	<p>cuenta que uno de nuestros ejes transversales es la equidad de género, se busca marcar la diferenciación de los servicios respecto a las necesidades de los usuarios/clientes.</p> <p>Dicho esto, la institución realiza la encuesta externa “Relaciones con los grupos de interés, transparencia y sostenibilidad” donde mide la percepción sobre la medida en que los clientes/usuarios considera que hemos diferenciado nuestros servicios, teniendo en cuenta las necesidades específicas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>2023: 100% 2024: 100%</p> <p><u>Evidencias</u></p> <p>6.1.2.15 Resultados encuesta a grupos de interés, transparencia y sostenibilidad 2023-2024.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La dirección TIC está trabajando con innovaciones tecnológicas que han aportado significativamente en la rapidez de los servicios brindados, así como en la eficientización de los procesos, lo que significa una mejora. Así mismo, el ministerio, en su encuesta externa sobre “Relaciones con los grupos de interés, transparencia y sostenibilidad” mide la participación de los ciudadanos/clientes en la innovación y mejora de los procesos, con los siguientes resultados, respecto a los objetivos del SISMAP:</p>	

	<p>2023: 88% 2024: 80%</p> <p>En adición, se evidencia la cantidad de documentos cargados en la plataforma de firma digital (FirmaGOB), con un total de 41 documentos en el 2022, 153 en 2023 y 54 documentos de enero a mayo 2024.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.1.2.16 Resultados Innovación grupos de interés, transparencia y sostenibilidad 2023-2024. 6.1.2.17 Cantidad de documentos cargados a la plataforma de Firma GOB 2022-2024.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Para la institución es muy importante la percepción de los usuarios/clientes, respecto a la agilidad sobre los servicios ofrecidos, es por esto, que se mide la dimensión sobre la capacidad de respuesta, teniendo como meta un 80% en SISMAP, se muestran los siguientes resultados:</p> <p>2020: 72.5% 2021: 82% 2022: 84% 2023: 95% 2024: 88%</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.1.2.18 Capacidad de respuesta - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad de la institución es aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la mejora de la gestión pública, por lo que se ha trabajado arduamente en el desarrollo, sistematización y digitalización de los servicios. Según la medición de los servicios en línea y una meta de un 80% en base a los parámetros establecidos en el SISMAP, en la encuesta de los servicios externos, se muestran los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2020: 87% - 2021: 81% - 2022: 86% - 2023: 91% - 2024: N/A, según nuevos parámetros de evaluación de MAP. <p>También se mide a través del indicador de gestión pública iTICge, el cual obtuvo en la clasificación de “Implementación de Gobierno Digital”:</p> <p>2024: 27.10 de 30 2023: 22.97 de 25 2022: 22.97 de 25 2021: 22.97 de 25 2020: 28.38 de 30</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.1.2.19 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
--	---	--

	6.1.2.20 Resultados de indicadores del iTICge 2020-2024. https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=6	
--	---	--

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>En la encuesta de satisfacción de los servicios brindados por el ministerio se mide la capacidad de respuesta. Se observa el avance en cuanto al tiempo de espera, ya que en 2020 la calificación de este fue de un 72%, mientras que para el 2021 se tuvo un ascenso a un 82%, para el 2022 un 84%, para el 2023 se evidencia un nivel de satisfacción en tiempo de espera de un 95% y un 88% en 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.2.1.1 Resultados tiempo de espera - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>En el período 2020, 2021, 2022, 2023 y al mes de mayo 2024, se cuenta con la evidencia del seguimiento a quejas y sugerencias mediante los buzones físicos y digital con un tiempo promedio de tratamiento de 15 días laborables hasta ser completadas.</p> <p>2020: (1) quejas, (11) sugerencias, (0) Solicitudes y (0) felicitaciones; por la línea 311 (1) queja y (1) reclamación.</p> <p>2021: (3) quejas, (6) sugerencias, (1) reclamación, (0) solicitudes y (0) felicitaciones.</p>	

	<p>2022: (12) quejas, (14) sugerencias, (2) Solicitudes y (3) felicitaciones. 2023: (31) quejas, (4) sugerencias, (0) Solicitudes y (1) felicitaciones. 2024 (a Junio): (8) quejas, (8) sugerencias, (1) Solicitudes, (1) reclamación y (1) felicitaciones.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.1.2 Registros de quejas, reclamos y sugerencias 2022-2024.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>A través del Sistema de Gestión de Calidad, la institución dispone de diferentes mecanismos para la detección de errores en los procesos y, lleva a cabo planes de mejoras ante los incumplimientos presentados. De acuerdo con los resultados de las auditorías internas y el control de las salidas no conformes, se muestran los siguientes datos:</p> <p>2020: (26) No conformidades, (26) Observaciones, (4) Salidas No Conformes. 2021: (27) No conformidades, (14) Observaciones, (5) Salidas No Conformes 2022: (6) No conformidades, (26) Observaciones, (2) Salidas No Conformes. 2023: (6) No conformidades, (53) Observaciones, (7) Salidas No Conformes. 2024: (13) No conformidades, (30) Observaciones, (0) Salidas No Conformes.</p> <p>En adición, la institución en cumplimiento a los estándares de calidad realiza la encuesta de evaluación de los servicios externos, para medir la</p>	

	<p>satisfacción general y las dimensiones de calidad: elementos tangibles, eficacia/confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad/confianza en el personal y empatía/accesibilidad, arrojando los siguientes resultados:</p> <p>2020: 76% 2021: 82% 2022: 87% 2023: 95% 2024: 91%</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.1.3 Registros de hallazgos de auditorías internas 2020-2022. 6.2.1.4 Registros de hallazgos de auditorías internas 2023-2024. 6.2.1.5 Registros de Salidas No Conformes 2020-2023. 6.2.1.6 promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La institución mediante los informes trimestrales de la Carta al Compromiso al Ciudadano presenta los resultados de la medición de los servicios comprometidos, arrojando los siguientes resultados:</p> <p style="text-align: center;">Trimestre Julio-Septiembre 2023:</p> <p>Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta: 100% de 100% - Fiabilidad: 93% de 85% 	

- Accesibilidad: 100% de 85%
- Solicitud de certificación de exenciones fiscales**
- Tiempo de respuesta: promedio de 2 días de respuestas, cumplimiento de un 100%.
 - Fiabilidad: 93% de 85%
 - Accesibilidad: 100% de 85%

Solicitud de Subvención para las ASFL: N/A, ya que esta medición se realiza anualmente.

Trimestre Octubre-Diciembre 2023:

Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)

- Tiempo de respuesta: N/A
- Fiabilidad: 100% de 85%
- Accesibilidad: 100% de 85%

Solicitud de certificación de exenciones fiscales

- Tiempo de respuesta: 100%, promedio de 2 días.
- Fiabilidad: 93% de 85%
- Accesibilidad: 87% de 85%

Solicitud de Subvención para las ASFL: N/A, ya que esta medición se realiza anualmente.

Trimestre Enero-Marzo 2024:

Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)

- Tiempo de respuesta: 100%
- Fiabilidad: 96% de 85%
- Accesibilidad: 100% de 85%

Solicitud de certificación de exenciones fiscales

- Tiempo de respuesta: promedio de 3 días de respuestas, de un estándar de 2 días.

	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad: 86% de 85% - Accesibilidad: 86% de 85% <p>Solicitud de Subvención para las ASFL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad: 93% de 85% - Accesibilidad: 92% de 85% <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.7 Informes de Seguimiento CCC, 2023-2024.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>MEPyD cuenta con 6 canales de información y comunicación que los usuarios/clientes pueden utilizar para la solicitud de información y/o solicitud de nuestros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencial: dirigiéndose a la localidad del MEPyD, ubicado en la Ave. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo (oficinas gubernamentales, bloque B). - Vía teléfono: comunicándose al 809-688-7000. - Vía web: Accediendo a la pág. web del MEPyD, www.mepyd.gob.do - E-mail: informacion@economia.gob.do - Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> *Twitter: @mineconomiard *Instagram: @mineconomiard *Facebook: @mineconomiard *Youtube: https://www.youtube.com/c/MinEconomiaRD *TikTok: @mineconomiard *LinkedIn: @mineconomiard 	

- Oficina de Acceso a la Información (OAI):
oai@economia.gob.do

Se evidencia la cantidad de seguidores en redes sociales:

Octubre 2020

- Twitter: 29,464
- Facebook: 13,088
- Instagram: 22,929
- Youtube: N/A
- LinkedIn: 6,116

Noviembre 2021- Abril 2022

- Twitter: 37,500
- Facebook: 13,478
- Instagram: 46,800
- Youtube: 2,140
- LinkedIn: 33,639

Mayo – Diciembre 2022

- Twitter: 40,800
- Facebook: 13,600
- Instagram: 43,500
- Youtube: 2,620

Datos 2023:

- X(Twitter): 43,450
- Facebook: 14,080
- Instagram: 51,679
- Youtube: 2,888
- LinkedIn: 37,998
- Tik Tok: 81

	<p>También se evidencian a través de la Oficina de Acceso la Información (OAI), los informes estadísticos respecto a las solicitudes atendidas, con una meta de un 100% en la Planificación Operativa Anual (POA):</p> <p>Cantidad de solicitudes de información pública (OAI): 2020: 67 solicitudes 2021: 116 solicitudes 2022: 140 solicitudes 2023: 136 solicitudes 2024: 33 solicitudes (enero-marzo)</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.2.2.8 Cantidad de seguidores en redes sociales 2020-2023. 6.2.2.9 Informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2020-2024.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En los últimos años se ha trabajado arduamente para mantener actualizadas las informaciones cargadas al portal de transparencia, a fin de tener disponibles datos relevantes de interés nacional, así como también evidenciar resultados de informes y estadísticas por año.</p> <p>Dicho esto, puede evidenciarse disponibilidad y exactitud de la información del ministerio a través de los resultados del índice de transparencia que</p>	

	<p>monitorea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):</p> <p>2020: 96.61% de 100 2021: 98.72% de 100 2022: 97.25% de 100 2023: 97.67% de 100 2024: 100% de 100</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.2.2.10 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2024.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>A través de la página web institucional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, mediante el portal de transparencia, se hace público los objetivos de rendimiento y resultados de la institución y la ejecución del POA, así como también la medición de los indicadores de los últimos años. Con una meta en SISMAP de un 86%, se presentan los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 1er trimestre un 93%, 2do un 89%, 3er un 96% y 4to un 94%; para un promedio anual de ejecución POA de un 93%. • 2022: 1er trimestre un 98%, 2do un 93%, 3er trimestre un 97% y 4to con un 97%, resultando en un promedio anual del 96% en la ejecución anual POA 2022. • 2023: 1er trimestre un 94.1%, 2do un 98%, 3er un 98% y 4to un 98%; con un promedio anual de 97% en la ejecución anual POA; 	

	<p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.2.11 Resultado de cumplimiento POA Anual 2021, págs. 56-82.</p> <p>6.2.2.12 Resultado de cumplimiento POA Anual 2022, pág. 40</p> <p>6.2.2.13 Resultado de cumplimiento POA Anual 2023, pág. 49</p> <p>https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa</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 la entrega de datos abiertos, ya que el MEPyD obtuvo una puntuación de 100 puntos en la evaluación del portal de transparencia realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en diciembre 2020. 100 puntos a diciembre 2021, 98.2 puntos a diciembre 2022, 97.67 puntos a diciembre 2023 y una puntuación de 100 a marzo 2024.</p> <p>Además, el ministerio, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, en el portal de transparencia de la página web institucional, también cuenta con una sección de datos abiertos, el cual es monitoreado y evaluado en el portal del “Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge)”, obteniendo un resultado de un 100% en dicho renglón en 2023 y en el 2024.</p> <p><u>Evidencias</u></p>	

	<p>6.2.2.14 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2024.</p> <p>6.2.2.15 Dimensión “datos abiertos” Indicador iTICge 2023-2024.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene establecido un horario de atención a los usuarios/clientes de 8:00 A. M a 4:00 P. M., el cual es informado constantemente a través de sus canales de comunicación. Esto se evidencia también en los resultados de evaluación de los servicios externos del MEPyD en la dimensión de empatía/accesibilidad, sobre cómo el usuario/cliente percibe el horario de atención al público, lo cual arroja los siguientes datos en las puntuaciones de 8 a 10:</p> <p>2020: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 78.4%</p> <p>2021: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 86%</p> <p>2022: Empatía/accesibilidad (horario de atención): N/A, según parámetros de medición del MAP.</p> <p>2023: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 84%.</p> <p>2024: Empatía (horario de atención): 92.17%</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	6.2.2.16 promedio de dimensiones – evaluación servicios 2020-2024.	
6) Tiempo de espera.	<p>La institución mide el tiempo de espera, a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, en el atributo de capacidad de respuesta, sobre cómo valora el usuario/cliente el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, lo cual arroja los siguientes datos en una puntuación de 8 a 10: en el año 2020 el resultado fue de un 67%, esto debido al impacto que tuvo la pandemia en el país. Luego para el siguiente en el 2021, hubo una notoria mejoría con un resultado de un 80%, en el 2022 un 81%, en el 2023 un 92% y en el 2024 un 86.52%.</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.2.2.17 Capacidad de respuesta - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia en la encuesta de satisfacción de los servicios externos a los usuarios/clientes que los resultados sobre el atributo capacidad de respuesta arrojan los siguientes datos:</p> <p>2020: 72.5% 2021: 82% 2022: 84% 2023: 95% 2024: 88%</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.2.2.18 Capacidad de respuesta - evaluación calidad de los servicios 2020-2024.</p>	

<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>El MEPyD, al ser una institución del Estado, y el órgano rector del Sistema de Planificación e Inversión Pública, orientado a la mejora continua del ciclo de las políticas públicas, enfocado en el bienestar de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible de la nación, promueve el fortalecimiento de la institucionalidad mediante el cumplimiento efectivo de las leyes y normativas vigentes, el fomento de una cultura de calidad, transparencia y gestión por resultados, motivando a la innovación, el desarrollo de las competencias y el compromiso institucional de todo el personal; por ende ofrece sus servicios de manera gratuita.</p> <p>Dentro del catálogo de servicios del MEPyD ofrece un total de 30 servicios, los cuales el 100% son GRATUITOS en un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.2.2.19 Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Ver link: https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx</p> <p>6.2.2.20 Catálogo Servicios Externos y relación de cambios MEPyD 2021-2024. Ver link: https://mepyd.gob.do/servicios/</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, en la página web institucional donde se han especificado las áreas responsables de los servicios que ofrece el MEPyD, así como el catálogo de estos, los cuales se encuentra también colocados en el Observatorio Nacional de la Calidad de los</p>	

	<p>Servicios Públicos, con un 100% de cumplimiento en SISMAP.</p> <p>También se evidencia la percepción del usuario/cliente sobre los servicios ofrecidos por la institución, a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, teniendo como resultado en el año 2020 un 93%, en 2021 un 85%, en 2022 un 94%, en el 2023 se obtuvo un resultado de un 100% y en 2024 un 95%.</p> <p>Además, se mide la percepción del ciudadano/cliente a través de la encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del ministerio, arrojando los siguientes resultados:</p> <p>2023 (promedio por año):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), Accesibilidad: 100% - Solicitud de certificación de exenciones fiscales a las ASFL, Accesibilidad: 88.5%. - Solicitud de Subvención para las ASFL: N/A, ya que se medie anualmente. <p>2024 (Enero-Marzo):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), Accesibilidad: 100% - Solicitud de certificación de exenciones fiscales a las ASFL, Accesibilidad: 86% 	
--	---	--

	<p>- Solicitud de Subvención para las ASFL, Accesibilidad: 92%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.21 Catálogo de los servicios públicos del MEPyD. Ver link: https://mepyd.gob.do y relación de cambios 2020-2024.</p> <p>6.2.2.22 Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ver link): https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx</p> <p>6.2.2.23 Satisfacción general y promedio dimensiones 2020-2024.</p> <p>6.2.2.24 Informes de Seguimiento CCC, 2023-2024.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El ministerio está trabajando con la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y/o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, con miras a que estos tengan una mayor participación ciudadana, y así poder eficientizar nuestros servicios como institución del Estado, medido a través de la percepción de satisfacción de estos.</p> <p>En la encuesta realizada sobre “Grupos de interés, transparencia y sostenibilidad” de la evaluación de los servicios externos, se midió la percepción sobre la participación de los ciudadanos/clientes obteniendo los siguientes resultados, en el reglón de “Valoración de la participación de los</p>	

	<p>ciudadanos/clientes en la toma de decisiones respecto a los servicios suministrados”:</p> <p>2023: 86% 2024: 82%</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.3.25 Resultados grupos de interés, transparencia y sostenibilidad 2023-2024.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia la implementación de acciones dadas a las QRSS, en los periodos 2020, 2021, 2023 y 2024, así como en los reportes de quejas y sugerencias físicas y vía web, a los cuales se les dio el tratamiento correspondiente.</p> <p>2020: se recibieron 12 y resueltas 12, para un 100% de ejecución. 2021: se recibieron 11 y resueltas 11, para un 100% de ejecución. 2022: se recibieron 31 y resueltas 30, para un 98% de ejecución. 2023: se recibieron 36 y resueltas 32, para un 89% de ejecución, las cuales no han sido cerradas en su totalidad, ya que dependen de factores externos y/o recursos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.3.26 Reporte del buzón de QRSS 2020-2024.</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se ha identificado la utilización de nuevos métodos innovadores para atender a los ciudadanos, mediante la interacción de los usuarios / clientes en plataformas que simplifican los trámites.</p> <p>En los indicadores de iTICge la categoría USO DE LAS TICs MEPyD cuenta con 17.70/20 en el año 2020, en los años 2022-2023 un 25/25 y en la categoría Estándares y Mejores Prácticas, la institución cuenta con una puntuación de 9/10, en los años 2022-2023 y para el 2024 una puntuación de 6/6.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.27 Resultados de indicadores del iTICge 2020, 2022-2024.</p>					
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Uno de los ejes transversales del ministerio es la equidad de género, por lo que desde mediados del año 2021 fue creada la División de Género, a los fines de trabajar arduamente en los temas de diversidad cultural y social enfocados en género.</p> <p>En cuanto a acciones enfocadas a género y diversidad, se evidencian siete (7) actividades de sensibilizaciones y talleres en el año 2022, cinco (5) para el 2023 y cuatro (4) a junio 2024.</p> <p>También se evidencian las solicitudes atendidas a través de OAI, por género, arrojando los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="741 1328 1360 1370"> <thead> <tr> <th data-bbox="741 1328 909 1370">Género</th> <th data-bbox="909 1328 1360 1370">Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Género	Año			<p>No se evidencian identificados indicadores de cumplimiento en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>
Género	Año					

	2020	2021	2022	2023	2024
Femenino	23	54	66	102	18
Masculino	36	62	74	75	22
Total	59	116	140	177	40

Evidencias:

6.2.3.28 Cantidad de actividades y/o capacitaciones sobre inclusión y género. 2022-2024.

6.2.3.29 Informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2020-2024.

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 ministerio está trabajando con la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y/o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, así como en la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, con miras a que estos tengan una mayor participación ciudadana, y así poder eficientizar nuestros servicios como institución del Estado, medido a través de la percepción de satisfacción de estos.

En la encuesta de partes interesadas de 2023, participaron 25 instituciones (ministerios, direcciones, consejos, ASFL) y en 2024 la participación fue de 111 (Academias, gobiernos municipales, Instituciones públicas, investigadores, organismos internacionales, presidencia de la República, ASFL).

Evidencia:

	6.2.3.30 Encuesta levantamiento de necesidades y expectativas de Partes Interesadas MEPyD 2023-2024.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidenciada la participación de los colaboradores con respecto a los servicios ofrecidos por la institución, a través de los reportes de los buzones de quejas y sugerencias, arrojando los siguientes resultados:</p> <p>2020: se recibieron 12 y resueltas 12, para un 100% de ejecución. 2021: se recibieron 11 y resueltas 11, para un 100% de ejecución. 2022: se recibieron 31 y resueltas 30, para un 98% de ejecución. 2023: se recibieron 36 y resueltas 32, para un 89% de ejecución, las cuales no han sido cerradas en su totalidad, ya que dependen de factores externos y/o recursos.</p> <p>Además, de los informes colgados en la web del MEPyD sobre las cantidades de solicitudes recibidas y atendidas a través de la OAI:</p> <p>2020: 67 solicitudes 2021: 116 solicitudes 2022: 140 solicitudes 2023: 136 solicitudes 2024: 33 solicitudes (enero-marzo)</p>	

	<p><u>Evidencias:</u></p> <p>6.2.4.31 Reporte de buzones QRSS 2020-2024. 6.2.4.32 Informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2020-2024. Agregar a evidencia datos 2020.</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La institución obtuvo una valoración de 100 puntos en la evaluación del portal de transparencia realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>2020: 96.61% de 100 2021: 98.72% de 100 2022: 97.25% de 100 2023: 97.67% de 100 2024: 100% de 100</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>6.2.4.33 Reporte de monitoreo de Transparencia DIGEIG 2020-2024.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En 2023 se inició con la realización de la encuesta para conocer la percepción interna sobre Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social, en esta se obtuvieron 90 respuestas. En a la encuesta realizada en 2024, con la participación de 145 colaboradores; Se elaboró una ficha técnica estableciendo como objetivo lograr un 80% de valoración favorable general. En esta se incluyó el ámbito de imagen y rendimiento general de la organización, en la cual se obtuvo un 86% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia:</p> <p>7.1.1.1 Encuesta de percepción interna 2024: Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Para la institución es importante la opinión del personal al momento de tomarse alguna decisión relevante desde la alta dirección, por esto, para fines de estar enfocados al mismo propósito organizacional, el personal es convocado a las reuniones relacionadas a la gestión de procesos con el fin de involucrarse directamente en la mejora continua, aportando ideas para el desarrollo eficiente de los procesos.</p> <p>En la encuesta de precepción interna sobre Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social de 2024, respecto a que el personal conoce la misión, visión y valores establecidos en la institución, arrojó como resultado un 97% de los encuestados conoce el marco filosófico institucional.</p>	

	<p>El MEPyD mide esta percepción a través de la encuesta de clima laboral en la dimensión Liderazgo y Participación, obteniendo como resultados:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 93% Liderazgo en la dimensión liderazgo y participación. <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 90.50% en la dimensión liderazgo y participación. <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 95.08% en la dimensión liderazgo y participación. <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 85.03 % En la dimensión de liderazgo y participación. <p>Evidencia:</p> <p>7.1.1.2 Informe encuesta clima laboral: Resultados de la dimensión liderazgo en la encuesta clima laboral. 2021,2022 y 2024.</p> <p>7.1.1.1 Encuesta de percepción interna 2024: Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social, p.39.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, con el objetivo de mejorar continuamente sus procesos, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional involucra al personal en el proceso de</p>	

levantamiento de los procesos y mejoras, realizando jornadas de trabajo que aporten significativamente a la mejora continua, así como también están disponibles los buzones de quejas y sugerencias de manera física y virtual donde se reportan situaciones que pueden muy bien ser solucionadas con tratamientos y acciones que aportan a la calidad de los servicios brindados.

En la encuesta de percepción interna sobre Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social de 2024, respecto a cómo el personal percibe la participación de los colaboradores en las actividades de mejora que se desarrollan en la institución, arrojó como resultado un 66% de valoración positiva promedio, que engloba las categorías de buena y muy buena.

También son evidenciadas las actividades de mejora con las reuniones realizadas para el levantamiento de los procesos de las áreas sustantivas:

- 2022: 31 Reuniones
- 2023: 40 Reuniones

Evidencias:

7.1.1.3 Cantidad de reuniones realizadas de la Gestión de Procesos 2022 y 2023.

7.1.1.1 Encuesta de percepción interna 2024: Integridad, comportamiento ético y responsabilidad social, p.22.

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Código de Conducta Ética del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) constituye el marco por excelencia que define las normas que ordenan e imprimen el sentido a los valores y principios de conducta de los servidores públicos que forman parte de la institución.</p> <p>Se evidencia la socialización constante de los valores de la institución a través de las inducciones institucionales realizadas por la Dirección de Recursos Humanos y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas. A continuación, la cantidad de inducciones por año: 08 en 2021, 10 en 2022 y 06 en 2023.</p> <p>Se realiza desde el año 2023 y 2024 la encuesta interna de percepción sobre Integridad, Ética y Responsabilidad Social en la institución para medir la percepción que tienen los colaboradores sobre Los esfuerzos y acciones que realiza la institución para fomentar la conciencia sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético.</p> <p>Con un porcentaje de un 85% en el año 2023 y un 81% en el año 2024.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	
--	---	--

	<p>7.1.1.4 Resultados percepción de Encuesta de ética y la integridad 2023-2024 p.6 y p.17.</p> <p>7.1.1.5 Cantidad de inducciones institucionales realizadas 2021, 2022 y 2023.</p> <p>7.1.1.6 Dimensión identidad con la institución y valores 2021-2022-2024.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad del MEPyD es elevar los niveles de compromiso institucional del personal y por esta razón se implementa en el año 2023 y 2024 la encuesta de percepción interna Integridad, Comportamiento Ético y Responsabilidad Social. En cuanto a la valoración sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta, diálogo y encuestas sistemáticas que la institución utiliza para fomentar la comunicación con los colaboradores y colaboradoras, en 2023 se obtuvo un 84% y en 2024 se obtuvo una valoración positiva del 73%.</p> <p>Respecto a la medición sobre el conocimiento de los mecanismos disponibles de consulta y dialogo, al preguntar al personal, los resultados obtenidos son de 79% en 2024.</p> <p>Además, a través de la encuesta de clima, se mide la dimensión de comunicación, obteniendo como resultado:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 85.02% en la dimensión de comunicación. <p>2022</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 91.80 % en la dimensión de comunicación. <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 80.51 % en la dimensión de comunicación <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.1.7 Porcentaje de percepción de consulta y dialogo 2023 p.13 y 2024 p.42-43.</p> <p>7.1.1.8 Resultados de la dimensión: Comunicación en la encuesta clima laboral 2021-2022-2024.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El MEPyD está comprometido con la responsabilidad social de la organización y por esta razón son planificadas diversas actividades que aportan al desarrollo de este objetivo. El eje transversal de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica nos impulsa a sostener una cultura organizacional orientada a las ODS.</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos y del voluntariado se planifican actividades de responsabilidad social, de las cuales se destaca la donación de alimentos y bebidas, higiene y otros con el fin de aportar a las comunidades según la necesidad. Estas campañas de voluntariado se informan mediante comunicación interna, ofreciendo los detalles con respecto a la actividad y el lugar de realización.</p> <p>También se evidencia la realización de actividades que aportan a la comunidad, tales como la limpieza de playas y reforestación.</p>	

	<p>Se evidencia la implementación en el año 2023 de la encuesta de percepción del personal en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social, con un total de 90 encuestas recibidas. De cara a 2024, fueron recibidas un total de 145 respuestas.</p> <p>Correspondiente a la percepción sobre las acciones de responsabilidad social de la institución para los años 2023 y 2024, en la encuesta interna para medir la percepción sobre Integridad, Comportamiento Ético y Responsabilidad Social se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023: 70% • 2024: 75% <p>Sobre si el personal conoce las acciones de Responsabilidad Social, en 2024, un 83% de los encuestados respondió positivamente.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2023-2024.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Cada año la institución planifica proyectos tecnológicos con el objetivo de mejorar considerablemente los procesos y la calidad del servicio brindado. A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación se evidencia una matriz proyectos de innovación donde se destaca los avances en el desarrollo de estos, mostrando también el objetivo, impacto y el responsable.</p>	

	<p>En la encuesta interna de percepción en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social, en 2024, el 96% de los encuestados valoró positivamente la apertura al cambio e innovación de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.10 Cantidad de seguimiento iniciativas de innovación y evidencias 2022-2023.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Uno de los ejes transversales del MEPyD es la transformación digital, y se evidencia mediante la Dirección de Tecnología donde se trabaja en el desarrollo de proyectos que garantizan la digitalización de procesos.</p> <p>Se evidencia también la implementación del SUT (Sistema Único de Tickets), cuyo objetivo fundamental es que sean realizadas las diferentes solicitudes del área administrativa-financiera, de comunicaciones y tecnología. Esta herramienta permite dar seguimiento, de manera automática a estos indicadores.</p> <p>Se evidencia también la incorporación de la gestión firma GOB desde el 2022 para la aprobación digital de la documentación. En 2023, se registra un total de 169 colaboradores con acceso a firma GOB.</p>	

	<p>La cantidad de documentos aprobados por firma GOB: 41 en 2022, 153 en 2023.</p> <p>Además, se ha habilitado en la página institucional del MEPyD, el acceso del buzón de quejas, reclamos y sugerencias, a fin de mantener un reporte digital actualizado con miras de dar seguimiento a las acciones de tratamiento. Esta percepción se obtiene mediante la encuesta de clima laboral, cuyos resultados se definen a continuación:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 84.35%. en la dimensión de uso de la tecnología. <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 92.07%. en la dimensión de uso de la tecnología. <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 78 %. en la dimensión de uso de la tecnología. <p>En cuanto a los resultados del indicador % de solicitudes TIC.</p> <p>2021: 94% 2022: 91% 2023: 92%</p> <p>En la encuesta interna de percepción del personal en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social 2024, se contempló medir la percepción sobre el impacto de la digitalización a algún proceso interno o trámite institucional, obteniendo como resultado que el 79% valora positivamente este ámbito.</p>	
--	--	--

	<p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.1.11 Resultados de la variable uso de la tecnología en Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.1.12 Cantidad de colaboradores con acceso a firma digital (Firma GOB) 2022-2023 y documentos aprobados.</p> <p>7.1.1.13 Nivel de cumplimiento en el indicador % de solicitudes de servicio tecnológico 2021, 2022, 2023.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Durante los últimos años el MEPyD ha realizado diversas acciones orientadas a la simplificación y eficientización de sus procesos, como resultado de estos se puede evidenciar la agilidad de la organización en la propuesta del sistema automatizado de tickets (SUT) en línea, el cual fue implementado a mediados del año 2021 con miras de facilitar a colaboradores y colaboradoras el poder conectar con servicios de soporte tecnológico, administrativos y de comunicación. Esta herramienta permite dar seguimiento, de manera automática a estos indicadores.</p>	

	<p>Se logra evidenciar la gestión de firma GOB implementada a mediados del año 2022 y sus efectos en la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.14 Cantidad de documentación aprobada mediante la plataforma de firma digital en 2022 y 2023.</p> <p>7.1.1.15 A Nivel de cumplimiento en el indicador % de Solicitudes de servicio tecnológico atendidas en los años 2021, 2022, 2023.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>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>	<p>Los altos y medios directivos cada año trabajan con su equipo en la formulación, monitoreo y evaluación del POA, a fines de organizar las actividades en un plan de trabajo anual, con el objetivo de calendarizar, de acuerdo con las fechas de entrega establecidas, y posteriormente obtener resultados medibles de acuerdo con la planificación.</p> <p>En reuniones periódicas, los directores revisan con su equipo de trabajo los resultados obtenidos de las actividades programadas. Con esta gestión se logran establecer objetivos en común que satisfacen el rendimiento global de la organización, el cual es medido a través de la encuesta clima laboral en la</p>	

dimensión: liderazgo y participación, obteniendo como resultado:

Resultados de encuesta Clima Laboral:

- **2020:** 93% en la dimensión de liderazgo y participación.
- **2021:** 90.50% en la dimensión de liderazgo y participación.
- **2022:** 95.08% en la dimensión de liderazgo y participación.
- **2024:** 85.03% en la dimensión de liderazgo y participación.

Resultados del POA:

- **2021- 93%**
- **2022- 96%**
- **2023- 97%**

En la encuesta interna de percepción del personal en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social 2024, se contempló medir La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, obteniendo como resultado que el **87%** de valoración positiva en este ámbito, cumpliendo el objetivo de 80% establecido.

Evidencias:

7.1.2.16 Resultados del POA en los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

	<p>7.1.1.2 Resultados de la dimensión liderazgo encuesta Clima Laboral.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En los últimos años el MEPyD se ha enfocado en la Gestión de Procesos con el fin de continuar trabajando en la descripción de estos y lograr mantener la certificación ISO 9001:2015. También se evidencia la realización de reuniones de levantamiento de procesos con el objetivo de ampliar el alcance del sistema y continuar brindando un servicio de calidad, donde se evidencian en los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 31 Reuniones • 2023: 40 Reuniones <p>Se evidencia también a través de la encuesta de clima laboral la percepción del personal, obteniendo como resultado.</p> <p>Resultados de dimensión normatividad y procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 85.93% • 2022: 92.96% • 2024: 77.30 % <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.2.17 Resultados en la dimensión de procesos en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p>	

	<p>7.1.2.18 Cantidad de reuniones realizadas por área para el levantamiento de procesos 2022 y 2023.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>A través de la realización y actualización de los acuerdos de desempeño, se asignan cada año las tareas al personal correspondientes a sus funciones, siendo evidenciado el cumplimiento de estas mediante las evaluaciones del desempeño.</p> <p>También se evidencia en la percepción de la dimensión Cantidad de Trabajo en la encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Resultados de dimensiones encuesta clima laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021: 69.50% en la dimensión Cantidad de trabajo. ○ 2022: 82.54% en la dimensión Cantidad de trabajo. ○ 2024: 85.72% en la dimensión Cantidad de trabajo, mediante la pregunta las cantidades de funciones que tengo asignadas, me permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado. <p>En cuanto a la percepción respecto a: El sistema de evaluación del desempeño utilizado para evaluar a los colaboradores en la institución, en la encuesta interna de percepción de integridad, ética y responsabilidad social de 2024, un 82% valoró</p>	

	<p>positivamente este ámbito, cumpliendo el objetivo del 80%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.19 % en la dimensión Cantidad de trabajo 2021, 2022 y 2024.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La institución cuenta con una política de gestión de transferencia del conocimiento, la cual tiene como objetivo principal crear espacios de aprendizaje para asegurar el intercambio de experiencias y conocimientos; se evidencia la socialización de esta mediante comunicación interna a modo de recordatorio al personal. También dentro de los objetivos de calidad se define el desarrollar las competencias del personal con miras de fortalecer las áreas y sus procesos para garantizar la calidad en los servicios brindados.</p> <p>La gestión del conocimiento se fortalece con la realización de la inducción del personal y se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 8 inducciones • 2022: 10 inducciones • 2023: 06 inducciones <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, en el apartado de capacitación especializada y el desarrollo, teniendo como resultado:</p>	

	<p>Resultados de la dimensión capacitación especializada y desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2020: 80% ○ 2021: 84.87% ○ 2022: 94.05 % ○ 2024: 79.01 % <p>Respecto, al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, en la encuesta interna de percepción de integridad, ética y responsabilidad social de 2024, un 75% valoró positivamente este ámbito.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.2.20 Resultados de la dimensión capacitación especializada y el desarrollo Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2024.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación, y Desarrollo utiliza el correo de comunicación interna como medio para comunicar a los colaboradores todas las informaciones que son de interés general en la institución. También se evidencia como método de información los murales informativos colocados en diferentes áreas del MEPyD.</p>	

	<p>Se evidencia desde el año 2020, el uso de métodos informativos, tales como el intranet, murales, aplicaciones web y los buzones QRSS.</p> <p>En base a esto se toma en cuenta y se mide la percepción del personal en la dimensión de comunicación en la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2020: 91% ○ 2021: 85.02% ○ 2022: 91.80 % ○ 2024: 80.51% <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.21 Resultados de la dimensión de comunicación en Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Una práctica institucional es el reconocimiento anual al esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la excelencia de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, cuyo desempeño convierte la labor que realiza en nuestra institución, en extraordinaria.</p> <p>Este desempeño extraordinario es evidenciado en los resultados de evaluación que se realizan una vez al año y mediante a las entregas de reconocimientos extraordinarios, donde se evidencian para los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño 2020: 50 personas • Desempeño 2021: 43 personas y 2 equipos de trabajo. 	

- Desempeño 2022: 33 personas y 8 equipos de trabajo y 6 reconocimientos a trayectoria.
- Desempeño 2023: 49 personas, 12 equipos de trabajo y 7 reconocimientos a trayectoria.

La medición de la percepción del personal se realiza a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:

- **2020:** 72% dimensión de reconocimiento de algo extraordinario.
- **2021:** 79.07 % en la dimensión de reconocimiento laboral cuando hace algo extraordinario.
- **2022:** 94.37 % en la dimensión de reconocimiento laboral cuando hace algo extraordinario.
- **2024:** 82.22 % en la dimensión de reconocimiento laboral cuando hace algo extraordinario.

Evidencias:

7.1.2.22 Resultados de dimensión de reconocimiento en la Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.

7.1.2.23 Cantidad de reconocimientos entregados en 2020-2021-2022 y 2023.

<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El ministerio está enfocado en seguir brindando un servicio de calidad y esto significa trabajar en la mejora continua de los procesos, innovando en proyectos que garantizan cambios positivos en la calidad de los servicios brindados. Se evidencia la percepción del personal con respecto a la encuesta de clima laboral, obteniendo los siguientes resultados en estas dimensiones, para los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021: 85.93% en la dimensión de Normatividad y procesos la cual está relacionada directamente en con la mejora continua. ○ 2022: 92.96 % en la dimensión de Normatividad y procesos la cual está relacionada directamente en con la mejora continua. ○ 2024: 77.30 % en la dimensión de Normatividad y procesos la cual está relacionada directamente en con la mejora continua. <p>En la encuesta interna de percepción del personal en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social, en 2024, el 96% de los encuestados valoró positivamente la apertura al cambio e innovación de la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	
---	--	--

	7.1.2.24 Resultados de la dimensión Normatividad y Procesos en el Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.	
	7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La política de calidad del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo está orientada en elevar los niveles de compromiso de la institución, así como también en fomentar y mantener una cultura de calidad que permita al personal aportar positivamente a los objetivos establecidos. Estos objetivos se logran cuando existe la colaboración y el trabajo en equipo. Se evidencia también que una de las fortalezas definidas en el análisis FODA de la institución es el trabajo en equipo.</p> <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 88.10 % Dimensión de calidad de vida laboral. ○ 84.24 % Dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo. <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 92.86 % Dimensión de calidad de vida laboral. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 92.56 % Dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo. <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 77.11 % Dimensión de calidad de vida laboral. ○ 82.57 % Dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo. <p>En la encuesta interna de percepción sobre integridad, ética y responsabilidad social, al ser evaluado el ambiente de trabajo y la cultura de la organización, un 83% valoró positivamente este ámbito, cumpliendo con el objetivo previsto de alcanzar el 80%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.3.25 Resultados de las dimensiones Calidad de vida laboral en encuesta clima laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.3.26 Resultados de la dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo en la encuesta clima labora 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Como parte de la política institucional, el MEPyD cuenta con varios turnos de trabajo y se evidencia el otorgamiento de permisos y licencias por distintos conceptos.</p>	

Se evidencia también programas de actividades deportivas para los empleados con el propósito de aportar a la integración. Así como también la implementación de la GH-PO-10 Política conciliación vida personal, familiar y laboral V01.

A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:

- **2021:** 65.71 % en la dimensión de Balance trabajo familia.
- **2022:** 80.56 % en la dimensión de Balance trabajo familia.
- **2023:** 67.34 % en la dimensión de Balance trabajo familia.

La institución evalúa la percepción de los colaboradores respecto a la protección de la salud mediante la dimensión de **calidad de vida laboral** en la encuesta de clima laboral.

- **2021:** 88.10 % en la dimensión de Calidad de vida laboral.
- **2022:** 92.86 % en la dimensión de Calidad de vida laboral.
- **2024:** 77.11 % en la dimensión de Calidad de vida laboral.

	<p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.1.3.27 Resultados de la dimensión balance trabajo familia en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.3.28 Resultados de la dimensión Calidad de vida 2021-2022 y 2024.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Uno de los ejes transversales del Ministerio a nivel estratégico es la equidad de género y tras la creación de la División de Equidad de Género en 2021 se han realizado varias actividades tendentes a sensibilizar sobre el tema. Para el año 2023, se evidencia en la planificación operativa institucional dos productos, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIPyD.14 Planes, políticas y diagnósticos para la transversalización de Género en el MEPyD propuestos, revisados y/o realizados. • DIPyD.15 Sensibilización en equidad de género y derechos humanos realizadas. <p>Se evidencian actividades de sensibilización con respecto a género y derechos humanos realizadas en el 2022 con un total de 08 actividades y para el 2023 un total de 07.</p> <p>El resultado de la percepción del personal en la encuesta clima laboral sobre la dimensión equidad de género, ha ascendido, según los resultados obtenidos:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2021: 68.49% en la dimensión de equidad y género. ○ 2022: 77.38% en la dimensión de equidad y género. ○ 2024: 62.34 % en la dimensión de equidad y género <p>La institución evalúa la percepción de los colaboradores respecto a la equidad en el trato mediante la dimensión de la calidad de vida laboral cuando se pregunta: “Mi superior me trata con respeto, cordialidad y confianza”, “En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presenta con los compañeros de trabajo”</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.3.29 Resultados de la dimensión equidad y género en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.2024</p> <p>7.1.3.30 Actividades realizadas de Género 2022-2023.</p> <p>7.1.3.31 Reporte de estadística cantidad de hombre y mujer. 2020, 2021, 2022 y 2024.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución dispone del espacio y de los recursos necesarios para que el personal esté cómodo al momento de realizar sus funciones. Se cuenta con varios salones que permiten la realización de</p>	

reuniones para el desarrollo de temas de interés entre las áreas.

Este criterio se puede evidenciar en los resultados con **tendencia positiva** de la dimensión **calidad de vida laboral** de las encuestas de clima laboral de los años:

- **2021:** 88.10 % en la dimensión calidad de vida laboral.
- **2022:** 92.86 % en la dimensión calidad de vida laboral.
- **2024:** 77.11 % en la dimensión calidad de vida laboral.

Se evidencia también a través del reporte de accidentes laborales la cantidad de:

- **2019:** 5
- **2020:** 1
- **2021:** 7
- **2022:** 19
- **2023:** 3

En la encuesta interna de percepción sobre integridad, ética y responsabilidad social, al ser evaluada la percepción del personal sobre instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, un **76%** valoró positivamente este ámbito.

Evidencias:

	<p>7.1.3.32 Resultados de la dimensión calidad de vida laboral en la encuesta Clima Laboral 2020-2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.3.33 Reportes de accidentes laborales en los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.</p> <p>7.1.3.34 Reporte de indicadores de mantenimientos en los años 2021-2022-2023.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Uno de los objetivos de calidad del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el desarrollo de las competencias del personal. Por esta razón, a través de la Dirección de Recursos Humanos se realiza el proceso de detección de necesidades de formación para cada año, con el fin de identificar y planificar aquellas formaciones requeridas para mejorar las competencias del personal.</p> <p>El desarrollo del sistema de carrera se evidencia en la institución con la tendencia para los años 2020, 2021, 2022 y 2023, en donde se reportan 4 colaboradores que ingresan a carrera en el año</p>	

	<p>2020, en el 2021 se reportan 2 colaboradores, en 2022 un total de 8 colaboradores y para el año 2023 un reporte de 3 colaboradores.</p> <p>También se logra evidenciar a través de la cantidad de capacitaciones programadas durante los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 89 • 2022: 84 • 2023: 38 <p>La percepción obtenida sobre el criterio analizado se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral, en las dimensiones: capacitación especializada y el desarrollo y servicio profesional de carrera, cuyos resultados son:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% dimensión de entrenamiento y desarrollo. <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 52.94% de la dimensión de servicio profesional de carrera. ○ 84.87% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo. <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 78.18% de la dimensión de servicio profesional de carrera. ○ 94.05% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo. <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 52.94% de la dimensión de servicio profesional de carrera. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 85% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo. <p>Evidencias:</p> <p>7.1.4.35 Resultados de las dimensiones de Personal de carrera Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.4.36 Resultados de la dimensión de capacitación especializada y desarrollo la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022 y 2024.</p> <p>7.1.4.37 Reporte cantidad de empleados de carrera en los años 2020, 2021, 2022, 2023.</p> <p>7.1.4.38 Cantidad de capacitaciones programadas en los años 2021-2022-2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El MEPyD realizó para el año 2022 la campaña de valores, con el objetivo de motivar a los colaboradores a trabajar continuamente enfocados en una cultura institucional que garantice resultados positivos en su rendimiento.</p> <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 72% en la dimensión de reconocimiento laboral. <p>2021</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 79.07% en la dimensión de reconocimiento laboral. <p>2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 94.37 % en la dimensión de reconocimiento laboral. <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 82.22 % en la dimensión de reconocimiento laboral. <p>En la encuesta interna de percepción sobre integridad, ética y responsabilidad social 2024, al ser evaluada la percepción respecto a: La motivación y empoderamiento en la institución, un 73% valoró positivamente este ámbito.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.4.39 Resultados de la dimensión de reconocimiento en la Encuesta de Clima Laboral 2020, 2021 y 2024.</p> <p>7.1.4.40 Cantidad de reconocimientos entregados en los años 2020-2021-2022-2023.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Mediante el levantamiento realizado cada año para la Detección de Necesidades Formativas se identifican cuáles son esas capacitaciones que aportan significativamente en el desarrollo profesional del empleado. A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p>	

	<p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 84.87% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo. <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 94.5% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo. <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 79.01% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo. <p>Respecto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, en la encuesta interna de percepción de integridad, ética y responsabilidad social de 2024, un 75% valoró positivamente este ámbito.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <p>7.1.4.41 Resultados de la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022-2024</p> <p>7.1.4.42 Cantidad de capacitaciones programadas en los años 2021,2022 y 2023.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2024, p.20.</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El departamento de Registro, Control y Nómina de la Dirección de Recursos Humanos tiene establecido desde año 2021, la medición mensual para el Índice de ausentismo e índice de rotación del personal, teniendo los siguientes resultados promedio de:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rotación: 29% ○ Absentismo: 6% <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rotación (meta 10%): 1.91% ○ Absentismo (meta 2.5%): 2.4% <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rotación (meta 2%): 0.62% ○ Absentismo (meta 2%): 2.3% <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rotación (meta 2%): 0.11% ○ Absentismo (meta 3%): 3.38% <p>Con respecto, a la gestión de quejas, el ministerio cuenta con buzones de QRSS con el fin de recopilar las inquietudes del personal. Los resultados compilados de dichos buzones son los siguientes:</p> <p>Quejas recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020, total de 01 queja (100% tratamiento) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2021, total de 03 quejas (100% tratamiento) • 2022, total 09 quejas (92% tratamiento) • 2023, total 31 quejas (94% tratamiento) <p><u>Evidencias</u></p> <p>7.2.1.1 Registros de QRSS 2020-2021-2022-2023</p> <p>7.2.1.2 Indicadores de Absentismo y rotación 2021-2023</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Para la mejora de los procesos y sistemas de gestión implementados, la institución promueve el involucramiento del personal para aplicar las mejoras y ejecutar las actividades planificadas.</p> <p>Se logra evidenciar la participación de los colaboradores en actividades de mejora mediante el reporte de sus quejas y sugerencias. Estos reportes son recibidos a través de la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo, a los fines de gestionar con los responsables y así tramitar las acciones correspondientes para la solución.</p> <p>Resultados de encuesta de cliente interno respondieron un total de 17 de 25 áreas representando un 65% de nivel de participación de en este proceso.</p> <p>También se evidencia la realización de 4 comités de calidad para el año 2021, la cantidad de 4 comités para el año 2022 y 2 comités para el 2023. En esto podemos indicar que el promedio de participación:</p>	

Año/comité	Convocados	Asistentes	% participación
2021-01	22	18	82%
2021-02	61	55	90%
2021-03	48	28	58%
2021-04	48	24	50%
2022-01	39	34	87%
2022-02	37	23	62%
2022-03	41	23	56%
2022-04	36	31	86%
2023-01	40	31	78%
2023-02	56	30	54%

- 2021 **70%**
- 2022 **73%**
- 2023 **66%**

Evidencias:

7.2.1.1 Reporte de cantidad QRSS del personal en 2020-2023.

7.2.1.3 Reporte de cantidad de reuniones realizadas con respecto a la gestión de procesos 2022-2023.

7.2.1.4 Cantidad de comités de calidad realizados en los años 2021-2023 y su cantidad de participantes.

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.

Esta institución cuenta con un código de ética, el cual es socializado con todos y cada uno de sus colaboradores y colaboradoras a través de los canales de comunicación interna, con el fin de que conozcan cuáles son las vías apropiadas para el *reporte de cualquier conflicto o dilema ético que necesite ser resuelto.*

Se evidencia la socialización constante de los valores de la institución y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura

	<p>organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas.</p> <p>Se evidencia también en la encuesta Integridad, ética y Responsabilidad social la percepción sobre factores de ética e integridad y el conocimiento de las herramientas existentes en cuanto a las acciones esfuerzos invertidos que realiza la institución.</p> <p>Promedio dimensión ética e integridad</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2023: 86% ○ 2024: 87% <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.2.1.5 Reporte de conflictos éticos.</p> <p>7.1.1.9 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2023-2024.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El MEPyD, como parte de su compromiso con la responsabilidad social, cuenta con un equipo de voluntariado. La Dirección de Recursos Humanos, a través de la planificación operativa anual POA 2022, ha programado en el producto No. 07 dos actividades de responsabilidad social presentando un cumplimiento anual.</p> <p>Actividades de medio ambiente (charlas, talleres, capacitaciones)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 01 actividad con la participación de 53 colaboradores • 2022: 03 actividades con la participación promedio de 28 colaboradores 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2023: 23 actividades con una participación promedio de 82 colaboradores. <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.6 Actividades de medio ambiente - responsabilidad social- 2021-2023</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El ministerio con respecto a calidad en el servicio brindado para con sus ciudadanos clientes se enfoca socializar los diferentes canales de recepción de solicitudes, quejas y sugerencias de los usuarios/colaboradores para los fines de trabajar arduamente en la mejora continua de sus procesos y así garantizar un servicio oportuno y con trato humano. Por esto se evidencian la cantidad de quejas y sugerencias a través de nuestros buzones virtuales a continuación los reportes para los años:</p> <p>Quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021, total de 03 quejas • 2022, total 09 quejas • 2023, total de 31 quejas <p>Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021, total de 06 sugerencias • 2022, total 14 sugerencias • 2023, total de 4 sugerencias <p>Evidencia:</p> <p>7.2.1.7 Reportes de quejas 2020-2021-2022-2023.</p>	

7.2.1.8 Reportes de sugerencias 2020-2021-2022-2023.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian los resultados promedio de la evaluación de desempeño de los colaboradores del MEPyD, a través del rendimiento, según se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2020: 94.42% promedio de evaluación de desempeño. ○ 2021: 94.83% de rendimiento individual promedio de los colaboradores del MEPyD. ○ 2022: 95.56% de rendimiento individual promedio de los colaboradores del MEPyD. ○ 2023: 95.82% de rendimiento individual promedio de los colaboradores del MEPyD. <p>En la encuesta de Clima Laboral los resultados de la dimensión de productividad para los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2021: 87.39 % ● 2022: 94.64 % ● 2024: 81.44 % <p>Evidencia:</p>	

	7.2.2.9 Reporte de indicador: Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias en el 2021-2022-2023-2024.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Uno de los objetivos de calidad del ministerio es: Aplicar las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública. Por tanto, la institución está comprometida con mantener el cumplimiento de estos indicadores en el ranking SISTICGE, a través del monitoreo realizado desde la plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2020: 88.53% ○ 2021-2022: 97.87% ○ 2023: 88.44% ○ 2024: 89.94% <p>Evidencias:</p> <p>7.2.2.10 Reporte del ranking SISTICGE en los años 2020-2024.</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Como parte de los procesos de gestión humana, se mantienen indicadores para medir el desempeño de las actividades formativas.</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ % implementación del plan de capacitación anual como resultado 35%. ○ %de evaluación de eficacia de las capacitaciones resultado de 47%. <p>2022:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ % implementación del plan de capacitación anual como resultado 30%. ○ %de evaluación de eficacia de las capacitaciones resultado de 88%. <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ % implementación del plan de capacitación anual como resultado 98%. ○ %de evaluación de eficacia de las capacitaciones resultado de 84%. <p>Cumplimiento indicador capacitación en SISMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021:100% • 2022: 99% • 2023: 92% <p><u>Evidencias:</u></p> <p>7.2.2.11 % total de los Indicadores de proceso de capacitaciones 2021-2022-2023.</p> <p>7.2.2.12 Ejecución de partidas presupuestaria de capacitación 2021-2022-2023.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo a través de la Dirección de Recursos Humanos, realiza cada año una actividad para otorgar el reconocimiento de rendimiento individual, el cual rinde mérito a aquellos colaboradores que han obtenido extraordinarios resultados en sus evaluaciones de desempeño.	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2020: 50 colaboradores reconocidos por una evaluación de desempeño sobresaliente en 2020. ○ 2021: 43 colaboradores reconocidos por su desempeño extraordinario. ○ 2022: 47 reconocimientos (06 Reconocimientos individuales a la trayectoria, 08 Reconocimientos de equipo y 33 Reconocimientos individuales al desempeño). ○ 2023: 49 reconocimientos individuales, 12 de equipo y 7 de trayectoria. <p>Evidencia:</p> <p>7.2.2.13 Cantidad de reconocimientos entregados en 2020-2021-2022 -2023.</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se evidencia que el MEPyD está comprometido con impactar de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, promoviendo la participación del personal en actividades de responsabilidad social a través de mecanismos como el Voluntariado y el Comité de Medio Ambiente.	

	<p>Tomando en cuenta que las acciones citadas persiguen la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos(as)/clientes más allá de la misión institucional, en la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción de los ciudadanos(as) sobre las mismas, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultados que el 75% de los encuestados manifiestan que los aportes del MEPyD impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad en general, mientras que un 19% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto, y el 7% restante indicó que se encuentra poco satisfecho.</p> <p>En la encuesta de percepción general, transparencia y responsabilidad social 2024 se midió la percepción de los ciudadanos(as) sobre las mismas, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultados que el 71% de los encuestados manifiestan que los aportes del MEPyD impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad en general, mientras que un 13% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto, y el 9% restante indicó que se encuentra poco satisfecho.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2023. - 8.1.2 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, Transparencia y Responsabilidad Social MEPyD 2024 	
--	---	--

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El MEPyD ha establecido como uno de los ejes transversales de su Plan Estratégico 2021-2024, la Sostenibilidad Ambiental, en ese sentido, procura contribuir con la sociedad impulsando actividades que impacten en el cuidado del Medio Ambiente. En cuanto al Comité de Medio Ambiente, su función es impulsar actividades que promuevan la concientización, el cuidado y protección del medio ambiente y velar por el uso racional de los recursos utilizados en la institución. Las actividades que se han realizado en este ámbito son las siguientes:</p> <p>En la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultado que el 75% de los encuestados manifiestan que los aportes del MEPyD impactan de manera positiva en la sostenibilidad y un 5% indicó estar poco satisfecho, mientras que un 20% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p>Para 2024, los resultados de la Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social indican que la percepción sobre la contribución a la sostenibilidad de la institución, obteniendo un resultado de 71% de valoración positiva, con una meta de 80%, 7% de valoración negativa, destacando que un 16% de los encuestados indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto. En cuanto a l ámbito de Acciones relacionadas a la compra de productos de comercio</p>	
--	---	--

	<p>justo, productos reutilizables y productos de energía renovable, se obtuvo una valoración positiva del 58%, un 25% indico que no sabe/no conoce y finalmente un 7% de valoración negativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2023, “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre sostenibilidad y medioambiente”, p. 8 – 8.1.2 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2024. “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre responsabilidad social y medioambiente” , p.8 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>A través del centro nacional de fomento y promoción a las asociaciones sin fines de lucro (CASFL), se fomentan y promueven actividades para el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, sectorial y con grupos de interés. Como muestra de ello, en diciembre 2023 fue realizado el Bazar Solidario por el Desarrollo: con la participación de 21 organizaciones en Ágora mall, en esta feria las organizaciones tuvieron la oportunidad de exponer diversas gamas de productos y con ellos recaudar fondos a través de la venta.</p>	

	<p>En la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre las acciones de asistencia social implementadas por la institución, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultado que el 61% de los encuestados valoran de manera positiva los aportes del MEPyD en este ámbito, 11% poco satisfecho, mientras que un 28% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto. En la Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social MEPyD 2024, se obtuvo como resultado que el 64% de los encuestados valoran de manera positiva los aportes del MEPyD en este ámbito, 9% indicó que se debe mejorar, mientras que un 18% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p>También en este ámbito se destaca la disposición del MEPyD al prestar sus instalaciones para la realización de actividades externas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Talleres del Ministerio de la Mujer. – Actividad Prorural FIDA. – Solicitud de salón UNADIS – Solicitud de salón Ministerio Turismo – Solicitud salón BIGDATADO <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2023, “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre sostenibilidad y medioambiente”, p. 8 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – 8.1.2 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2024. “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre responsabilidad social y medioambiente”, p.8 – 8.1.3 Correo CASFL y fotos de bazar solidario por el desarrollo. – 8.1.4 Solicitud salón UNADIS 2024 – 8.1.5 Solicitud de salón Ministerio Turismo 2024 – 8.1.6 Solicitud salón BIGDATADO 2024 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El MEPyD es el órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y del ordenamiento del territorio nacional, por tanto, parte de sus atribuciones y funciones son conducir y coordinar el proceso de formulación, gestión, seguimiento y evaluación de las políticas macroeconómicas y de desarrollo sostenible, así como, formular la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, incluyendo la coordinación municipal, provincial, regional, nacional y sectorial, para garantizar la debida coherencia global entre las políticas, planes, programas y acciones.</p> <p>En la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre las acciones de la institución para el desarrollo económico del país, con una meta de 80% de satisfacción, se obtuvo un resultado de 66% de valoración positiva de los encuestados, 9% de</p>	

	<p>valoración negativa, mientras que un 26% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p>En la Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social 2024, se obtuvo un resultado de 73% de valoración positiva de los encuestados, 7% de valoración negativa, mientras que un 15% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2023, “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre sostenibilidad y medioambiente”, p. 8 - 8.1.2 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y responsabilidad social 2024. “Valoración de acciones implementadas en la institución sobre responsabilidad social y medioambiente”, p.8 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La organización evidencia su impacto en la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad, por medio de la aplicación de la encuesta de satisfacción a usuarios(as) de los servicios públicos, en la cual se realiza la medición de la satisfacción en cuanto a la fiabilidad, que indica el nivel de confianza en la atención brindada, así como de la empatía, que hace referencia a la atención personalizada y facilidad de acceso a los servicios, al igual que la dimensión “transparencia”,</p>	

	<p>incorporada a partir de la encuesta del año 2023, que evalúa aspectos referentes a la disponibilidad y calidad de la información. En la dimensión evaluada “Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución”, MEPyD obtuvo un promedio de 97% y en 2024 obtuvo un 87%</p> <p>A continuación, se presentan los resultados de los años 2021 a 2024:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad (Eficacia y confiabilidad): 81% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. ○ Empatía: 82% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad: 83% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. ○ Empatía: 91% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad: 94% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. ○ Empatía: 90% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. ○ Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución: 97% <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad: 93% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empatía: 91% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%. ○ Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución: 87% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.1.1 Resultados Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social 2023, “Valoración sobre la transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución”, p.8 – 8.1.2 Resultados Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social 2024, “Valoración sobre la transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución”, p.7 – 8.1.7 Informes de evaluación servicios externos 2021, dimensión fiabilidad (eficacia/confiabilidad) p.9, empatía p.11 – 8.1.8 Informes de evaluación servicios externos 2022, dimensión fiabilidad p.9, dimensión empatía p.10 – 8.1.9 Informes de evaluación servicios externos 2023, dimensión fiabilidad p.7, dimensión empatía p.9 – 8.1.10 Informes de evaluación servicios externos 2024, dimensión fiabilidad p.6, dimensión empatía p.7. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la sostenibilidad medioambiental, con acciones de alto impacto como la creación del comité de medio ambiente y la implementación de la cultura de las 3RS -reducir, reutilizar y reciclar- para evitar, minimizar y</p>	

	<p>compensar los impactos ambientales propios de los procesos operativos de la institución en diversas índoles (disposición de espacios para reciclaje, campañas, charlas, talleres), lo que resultó en agosto 2023 en la obtención del máximo reconocimiento, Categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura.</p> <p>En la encuesta de los servicios 2023 se midió la percepción sobre la contribución a la sostenibilidad de la institución, obteniendo un resultado de 76% de valoración positiva, con una meta de 80%, 5% de valoración negativa, destacando que un 20% de los encuestados indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p>Para 2024, los resultados de la Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social indican que la percepción sobre la contribución a la sostenibilidad de la institución, obteniendo un resultado de 71% de valoración positiva, con una meta de 80%, 7% de valoración negativa, destacando que un 16% de los encuestados indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y sostenibilidad 2023 	
--	---	--

	<p>– 8.1.2 Resultados Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social MEPyD 2024.</p>	
<p>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.).</p>	<p>En cuanto a la accesibilidad, se destaca que el MEPyD obtuvo el máximo reconocimiento de la OGTIC en la novena entrega del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) en septiembre 2022, el cual mide aspectos como las facilidades de Acceso para el Ciudadano a los datos de la organización, gestión del Espacio y nivel de Participación, disponibilidad y desarrollo de servicios electrónicos.</p> <p>En 2023 y 2024 se ha evaluado la dimensión Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución en la encuesta externa de “percepción general de grupos de interés, transparencia y responsabilidad social”. En la evaluación de los servicios externos, se mide la dimensión “fiabilidad” que evalúa aspectos como la profesionalidad del personal y la confianza en la atención.</p> <p>Para la evaluación de los servicios externos de 2024, el atributo de “accesibilidad” no fue medido, según nuevos parámetros de evaluación de MAP.</p> <p>A continuación, los resultados de estas mediciones:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad: 82% de valoración positiva. ○ Fiabilidad: 81% de valoración positiva. 	

	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad: 91% de valoración positiva. ○ Fiabilidad: 83% de valoración positiva. <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad: 90% de valoración positiva. ○ Fiabilidad: 94% de valoración positiva. ○ Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución: 97% <p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesibilidad: No medido, conforme a los parámetros del MAP en 2024. ○ Fiabilidad: 93% de valoración positiva. ○ Transparencia y apertura de la información proporcionada por la institución: 87% <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.1.1 Resultados encuesta Relaciones con los grupos de interés, transparencia y Responsabilidad Social 2023 – 8.1.2 Resultados Encuesta de Percepción General, Transparencia y Responsabilidad Social MEPyD 2024. – 8.1.7 Informes de evaluación servicios externos 2021, dimensión fiabilidad (eficacia/confiabilidad) p.9, empatía/accesibilidad p.11 – 8.1.8 Informes de evaluación servicios externos 2022, dimensión fiabilidad p.9, dimensión empatía/accesibilidad p.10 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 8.1.9 Informes de evaluación servicios externos 2023, dimensión fiabilidad p.7, dimensión empatía/accesibilidad p.9 - 8.1.10 Informes de evaluación servicios externos 2024, dimensión fiabilidad p.6. 	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El MEPyD está comprometido con la protección del medio ambiente, por esto implementa acciones para preservar y mantener los recursos, como el monitoreo del uso de papel en impresiones y reciclaje de papel.</p> <p>La institución, desde septiembre de 2022, ha implementado con éxito la cultura de las 3RS - reducir, reutilizar y reciclar- para evitar, minimizar y compensar los impactos ambientales propios de los procesos operativos de la institución en diversas índoles (disposición de espacios para reciclaje, campañas, charlas, talleres). Gracias a este gran esfuerzo, en agosto 2023, se obtuvo el máximo reconocimiento, certificación Categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura, a través de la Fundación Sostenibilidad 3Rs.</p> <p>Como parte de las acciones implementadas para establecer la cultura 3R, se realizaron las siguientes actividades: 2021 (01 actividad)</p>	<p>No se evidencian informes/reportes periódicos que presenten los resultados del impacto sobre sostenibilidad ambiental.</p>

- Taller Eficiencia energética y Uso Eficiente de los Recursos, impactando a 53 colaboradores.

2022 (3 actividades)

- Limpieza de playas fuerte san Gil, con la participación de 29 colaboradores.
- Capacitación oficinas verdes, impactando a 28 colaboradores.
- Capacitación Consumo Responsable, impactando a 28 colaboradores.

2023 (23 actividades)

- 15 charlas colaboradores de sede principal del MEPyD, impactando a más de 400 colaboradores.
- Evento SGA 3R's Bench en noviembre, impactando a 75 entre colaboradores e invitados externos.
- Capacitación sociedad y medio ambiente, impactando a 28 colaboradores del MEPyD
- Charla Sostenibilidad Ambiental Liceo Estados Unidos de América, impactando a 33 participantes entre estudiantes y personal docente.
- Taller ley 64-00, impactando a 15 colaboradores.
- Taller de residuos sólidos, impactando a 38 colaboradores.
- Taller I y II sistema de gestión ambiental Comité Medio Ambiente, impactando a 16 colaboradores.
- Charla uso racional de la energía, impactando a 29 colaboradores.
- Jornada de reforestación: más de 100 colaboradores y colaboradoras se unieron a la Jornada Nacional de Reforestación de Seguridad Nacional, que fue encabezada por el

ministro Pável Isa Contreras, en el distrito municipal Don Juan, provincia Monte Plata, donde se sembraron más de 250 tareas.

2024 (09 actividades):

- Taller Ley 64-00 General de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Taller “Educación Ambiental_ El poder de cambiar el futuro”, impactando a 61 colaboradores del MPEyD
- Capacitación Ley No. 94-20 sobre Educación y Comunicación Ambiental de la República Dominicana, impactando a 50 colaboradores.
- Taller 3Rs en la sostenibilidad e importancia del agua, impactando 30 colaboradores.
- Taller de residuos sólidos, impactando a 53 colaboradores.
- Charla como podemos llevar un estilo de vida más sostenible y Charla sociedad y medio ambiente, impactando a 50 colaboradores.
- Taller sensibilización sostenibilidad 3R escuela nuestra señora del Carmen, impactando a 40 estudiantes
- Taller de manualidades 3R, impactando 38 colaboradores,
- Charla oficinas verdes, impactando 50 colaboradores.

En cuanto a la compra y contratación de productos, la institución incluye compras sostenibles (compras verdes) en su gestión, contando desde 2023 con los indicadores “compras verdes” y “% suplidores de almuerzo fripick ambientalmente sostenibles”.

Se han establecido los siguientes indicadores medioambientales para control de cumplimiento de parámetros internos:

- Consumo de papel (meta de < 180 Resmas de papel, mensual). En 2023 un promedio de 172; en 2024 162 al mes de mayo.
- % de suplidores de almuerzos Fripick ambientalmente sostenible (meta: mínimo 2 trimestral): 3 en 2023 y 3 a marzo 2024
- % Compras Verdes (meta: 80% trimestral): 82% en 2023 y 90% a junio 2024
- % Personal capacitado (meta: 70% anual): 100% en 2023.
- % del consumo energético en Kw/h (meta: < 2% Periodo anterior): 161,071 promedio en 2023 y 155,304 a marzo 2024
- % Actividades realizadas del programa de gestión de ahorro y uso eficiente de la energía (meta: 80% de las actividades programadas semestral): 100% en 2023.
- Nivel de emisión de gases contaminantes Kg (meta: < 5% Periodo anterior): promedio de 117,991 en 2023 y 124,607 a marzo 2024
- Eliminación de residuos tóxicos (meta: < 5% Trimestre anterior): promedio de 86% en 2023 y 62% a abril 2024.
- Reporte de eventos de derrame de combustibles o sustancias químicas (meta: ≤ 1 reporte): 100% cumplimiento en 2023 y a marzo 2024, eventos no reportados.

A partir del año 2023 se contrató a la empresa Vecino Verde, para realizar la recolección y reciclado de los residuos de papel, plástico y cartón

generados en la institución. También a través de la empresa RESICLA S.R.L, la institución realiza la recolección de materiales como chatarra/metall, toners, baterías y otros materiales para fines de disposición final.

Consumo de papel:

- **2021:** 2,098 resmas de papel
- **2022:** 2,339 resmas de papel
- **2023:** 2,061 resmas de papel
- **2024:** 812 resmas de papel (a mayo)

Reciclaje de papel y plástico:

- **2021:** 23 libras de plástico y papel.
- **2022:** 83.4 libras de plástico y papel.
- **2023:** 1472.8 Kilos de papel y 314.34 Kilos de plásticos)
- **2024:** 260 kilos de papel y 137 kilos de plástico (febrero).

También, en el ámbito de la eficiencia energética, se resalta el uso de 11 vehículos híbridos en la flotta vehicular, utilizada para transportar al personal, contribuyendo a la disminución de las emisiones de dióxido de carbono.

Desde el comité de medio ambiente, las medidas implementadas para la sostenibilidad desde marzo 2023 a febrero 2024, arroja los siguientes resultados de impacto:

- 51 árboles maduros o adultos salvados
- 962,401 litros de agua ahorrados

- 1,790.70 kilos de papel ahorrados
- 1,209.33 kilos de cartón ahorrados
- 442.20 kilos de plástico reciclado
- Disminución de 14,529 kw/Hr de energía eléctrica.

Se cuenta con contenedores para reciclaje distribuidos en la institución. En este 2024, se realizó una optimización del punto limpio ubicado en el sótano de la sede central de MEPyD, inaugurado por el ministro y miembros del comité de calidad y personal responsable de su gestión.

En el sistema de indicadores EDI para la evaluación y monitoreo de la gestión interna y fortalecimiento institucional del sector público, MEPyD tiene resultados sobresalientes, logrando posicionarse en los primeros 5 lugares, de 45 instituciones priorizadas, contando con un cumplimiento del 84.60% en 2023 y un 87.07% en 2024. En este sistema se incluye indicadores de implementación de las políticas transversales: *Género, Cohesión Territorial, Sostenibilidad Ambiental, Gestión de Riesgos y Participación Social*. Respecto a al ámbito de políticas transversales, la institución cuenta con un cumplimiento del 98% 2023 y un 98% para 2024.

Evidencias:

- 8.2.1 Historial de consumo de papel 2021 a 2024.
- 8.2.2 Reportes de reciclaje 2021 a 2024.
- 8.2.3 Reporte de vehículos híbridos

	<ul style="list-style-type: none"> – 8.2.4 Reporte de indicadores de medio ambiente 2023-2024. – 8.2.5 Comité Medio Ambiente Resultados obtenidos marzo 2023 a Feb 2024 – 8.2.6 Certificación 3R, 2023; muestra contenedores de reciclaje; Mejora punto limpio de 2023 a 2024. – 8.2.7 Tablero resultados indicador políticas transversales EDI. – 8.2.8 Informe del Taller Eficiencia energética y Uso Eficiente de los Recursos 2021; capacitación y actividades de medio ambiente 2022 – 8.2.9 Capacitación y actividades de medio ambiente 2023 – 8.2.10 capacitación y actividades de medio ambiente 2024. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El MEPyD destina esfuerzos a fortalecer las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, a través de acciones como: representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales, reuniones de coordinación interinstitucionales y la apertura de un espacio de diálogo permanente con la sociedad civil, así como reuniones con representantes de las ASFL.</p> <p>En el ámbito de fomento y promoción a las asociaciones sin fines de lucro, en 2020 el fortalecimiento de los espacios de participación y diálogo con las ASFL a través de más de noventa reuniones con las ASFL, organismos Inter</p>	<p>No se evidencia la sistematización de la cantidad de actividades relacionadas a la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

asociativos, sectoriales, etc., y nueve encuentros de diálogo permanente con la sociedad civil.

Durante el año 2021, como parte del compromiso con la transparencia en la gestión de los fondos públicos que reciben las ASFL, el Ministerio realizó 11 encuentros con 334 representantes de asociaciones sin fines de lucro que reciben fondos del Presupuesto General de la Nación 2021.

Se destacan para 2022, las siguientes actividades en materia de fomento a las ASFL:

- *Realización 1 encuentro de sensibilización general sobre la importancia de formular proyectos donde el deporte sea un enfoque para el cambio, contando con la participación de más de 80 representantes del sector deportivo.*
- *Realización de 5 encuentros con las asociaciones de estudiantes y con las organizaciones de Alerta Joven adscritas al Ministerio de la Juventud, a fin de orientar sobre la debida regularización y cumplimiento de los procesos conforme al marco legal vigente.*
- *Encuentro con los Consejos de Desarrollo Ecoturísticos junto al Ministerio de Turismo, con el objetivo de orientar y regularizar estas organizaciones, para que puedan recibir la asignación presupuestaria bajo el amparo de la Ley 122-05.*
- *Alcanzados más de 5,090 representantes de ASFL, a través de 47 encuentros en el marco del espacio de diálogo permanente con la sociedad civil. Se contó con la participación de 77 expertos como panelistas invitados, quienes abordaron las*

temáticas siguientes: rendición de cuentas, fortalecimiento modelos de gestión, formulación y evaluación de proyectos, producción de la pobreza, igualdad de género, técnicas de acceso a fondos de subvención, voluntariado, alianzas público-privadas, entre otras.

- Alcanzados más de 300 representantes de ASFL, en 7 encuentros desarrollados en las provincias de Puerto Plata, Espaillat, Sánchez Ramírez, La Romana, y Santo Domingo, con el objetivo de mejorar la metodología de formulación de proyectos de desarrollo, e incentivar la participación de estas entidades en el proceso de solicitud de subvención de fondos con cargo al Presupuesto General del Estado correspondiente al año 2023.
- Alcanzados más de 125 representantes de ASFL, en 5 encuentros desarrollados en las diferentes regiones del país, como son: Santiago, San Pedro de Macorís, Barahona, San Francisco de Macorís y San Cristóbal, con el objetivo de compartir las buenas prácticas, el código de ética de las ASFL del MEPyD, y orientarlos en la adaptación de su propio código.

Para 2023, a través del CASFL fueron realizados encuentros y diálogos para el fomento y canalización eficiente de las relaciones entre el Estado y la sociedad civil, así como apoyar a las políticas públicas que contribuyan al desarrollo del país, al intercambio de ideas y a la socialización de experiencias. En la memoria de rendición de cuentas se publica la que fueron realizados más de 70 actividades con las sectoriales, como eventos

realizados, participaciones en eventos, reuniones/encuentros, talleres/capacitaciones, acompañamientos y espacios de diálogo.

Destacamos las siguientes:

- *Encuentro con una misión chilena, en el marco del proyecto de transparencia y acceso a la información pública, con la finalidad de dar a conocer a la delegación sudamericana el proceso de gestión y manejo de las asociaciones sin fines de lucro e intercambiar buenas prácticas sobre el registro, coordinación, gestión, seguimiento y evaluación de las ASFL.*
- *Celebración del “Premio Nacional Voluntariado Solidario” donde fueron recibidos 73 candidatos con 17 renglones a premiar, contando con el apoyo de instituciones aliadas como las siguientes: Banco BHD, Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, Alianza ONG, UNICEF, Supérate y el Sistema de las Naciones Unidas.*
- *Realización del Diálogo Permanente con la Sociedad Civil, con el tema: “Voluntariado en todas partes. La gestión del Voluntariado desde diferentes ámbitos sociales”, contando con la participación del Padre Tomás García, vicepresidente de la Fundación La Merced; Himilce Tejada, Gerente de Comunicaciones y RSE del Banco Caribe; y Alexandra Mariano, Facilitadora del Centro de Promoción Integral de Adolescentes del Ministerio de la Mujer.*
- *Realización de un encuentro con 5 sectoriales, a fin de orientarles y motivarles para la formación de sus programas de voluntariado gubernamental, entre las que se encuentran: CONADIS, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Cultura, el*

Ministerio de la Vivienda y el Instituto Geográfico Nacional.

- *Coordinación de 16 visitas conjuntas con los organismos sectoriales con el fin de estandarizar y fortalecer los procesos e instrumentos de inspección, correspondientes a: Ministerio de Agricultura, Ministerio de Cultura, MESCyT, CONADIS, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Educación, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio de Turismo.*
- *Realización del Diálogo Permanente con la Sociedad Civil, con el tema: “Voluntariado en todas partes. La gestión del Voluntariado desde diferentes ámbitos sociales ”, contando con la participación del Padre Tomás García, vicepresidente de la Fundación La Merced; Himilce Tejada, Gerente de Comunicaciones y RSE del Banco Caribe; y Alexandra Mariano, Facilitadora del Centro de Promoción Integral de Adolescentes del Ministerio de la Mujer.*

Diálogo permanente con la sociedad civil:

- **2020:** 9 encuentros, con más de 1,000 participantes.
- **2021:** 46 encuentros, con 8,000 participantes.
- **2022:** 47 encuentros, con más de 5,090 participantes.
- **2023:** 18 encuentros, con más de 1,649 representantes alcanzados

Reuniones con representantes de ASFL:

- **2020:** 90 encuentros.
- **2021:** 11 encuentros.
- **2022:** 12 encuentros.

– **2023:** 16 encuentros

En el ámbito del **desarrollo económico y social**, en cuanto a las reuniones de coordinación interinstitucionales, en el marco del Pacto Nacional para la Reforma Educativa en República Dominicana, desde el ministerio, se coordinan los comités interinstitucionales para dar cumplimiento a varios compromisos del pacto. Como parte de estas responsabilidades, en 2020 se organizaron las actividades siguientes:

- *Coordinación adjunta del equipo para Estudios Prospectivos de Cualificación y Empleo.*
- *Elaboración de la propuesta: “Hoja de Ruta 2019-2020 del sistema de detección y prospección de cualificación-empleo”, y seguimiento de actividades aprobadas por el equipo de estudios prospectivos del Pacto Educativo.*
- *Participación en el diseño del Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana.*
- *Elaboración de la propuesta “Plan de implementación 2019-2020 del sistema de indicadores de calidad de la educación y formación técnica”.*
- *Apoyo en el desarrollo de la propuesta del sistema de Indicadores de Seguimiento del Pacto Educativo (ISPE).*
- *Coordinación operativa adjunta del proyecto: “Adaptación, adopción e implementación de clasificadores internacionales de ocupaciones (CIUO), educación (CINE) y actividades económicas (CIU)”, que ejecutan ONE-MEPyD / MINPRE-PROETPII.*

- *Revisión de Anteproyectos de Decretos para la Adopción y Establecimiento de los Clasificadores Nacionales de Ocupaciones (CNO-2019), Educación y Formación (CNEF-2019) y Actividades Económicas (CNEA-2019)*

Al mismo tiempo, en 2021 fueron coordinadas 16 reuniones con 66 instituciones públicas en las que se socializaron y validaron los programas protegidos correspondientes a 17 políticas priorizadas en el Plan de Gobierno.

Cabe destacar que, durante 2022, fueron coordinadas unas 15 mesas técnicas de Seguimiento, con más de 300 participantes de las diferentes instituciones, obteniendo como resultado la coordinación interinstitucional y alineación plan presupuesto, y la articulación de programas vinculados en las distintas políticas, coordinado con los órganos rectores. Para 2022, destacamos las siguientes actividades:

- *Coordinación de la elaboración del Plan Nacional de Derechos Humanos, versión actualizada 2022 a 2024, contando con el involucramiento del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el objetivo de definir las áreas de apoyo y colaboración con la estructura del Plan.*
- *Mesa técnica para la transformación de la estrategia de la lucha contra la pobreza, incluidas soluciones a las necesidades de cuidado de hogares elegibles. En este aspecto se realizó una coordinación con 10 instituciones públicas, como: Programa Supérate, MEPyD, Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), Ministerio de la Mujer, Ministerio de trabajo (MT),*

Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP), Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), e INFOTEP.

- *Mesa técnica para la Promoción de la Salud de las Personas Adolescentes (METSAs), en el marco de la coordinación de estrategias para la aplicación de estándares de calidad para personas adolescentes y política de reducción de uniones tempranas en coordinación con 11 instituciones, como son: Ministerio de Salud Pública (MSP), Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio de la Mujer, UNICEF, MEPyD, PROFAMILIA, Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Servicio Nacional de Salud (SNS), ONE, y Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS).*
- *Coordinación con las instituciones del sector educativo (MINERD, MESCyT, INFOTEP), para construir la propuesta de reforma educativa, a ser presentado en el Consejo Económico y Social, y la ruta a seguir para garantizar una educación de calidad que sirva para formar a quienes harán las transformaciones requeridas en la sociedad dominicana.*
- *Mesa de coordinación interinstitucional para la elaboración del protocolo de selección de beneficiarios y entrega de pensiones solidarias con la participación de 9 entidades públicas, como son: Consejo Nacional de Seguridad Social, Oficinas Gubernamental de Tecnologías de La Información y Comunicaciones, Superintendencia de Pensiones, Sistema Único de Beneficiarios, Ministerio de*

Trabajo, Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, entre otras.

En lo que respecta a **2023**, fueron realizadas actividades con diversos grupos de interés, en lo que podemos referir la realización de más de 20 actividades relativas a espacios de coordinación, eventos realizados, participación en eventos, reuniones de socialización de logros y talleres/capacitaciones, de los cuales podemos destacar:

- *Talleres de trabajo sobre la actualización de políticas priorizadas en el PNPSP, en los cuales participaron 112 personas, representando a 53 instituciones.*
- *Presentación de la metodología EDI a las 45 instituciones priorizadas.*
- *El MEPyD socializó la versión 2023 de la Metodología para la Priorización de Proyectos de Inversión Pública, contando con la participación de 35 instituciones*
- *Realizado el primer Foro Internacional de Evaluación para el Desarrollo (FIED) 2023.*
- *2do Encuentro Nacional de Planificación: Implementando Políticas Públicas, Con la participación presencial de los responsables de las áreas de planificación y cooperación internacional de 105 instituciones del Gobierno Central, instituciones descentralizadas, gobiernos locales, instituciones de la Cooperación Internacional y de las diferentes áreas del MEPyD. Para un total de 300 participantes aproximadamente.*

- Organización del evento "Diálogo Abierto sobre Avances y Desafíos de la Agenda 2030", de cara a la celebración de la Cumbre los ODS.
- Se realizó en el país la Décimo Octava Conferencia de Ministros y Jefes de Planificación de América Latina y el Caribe, así como de la Décimo Novena Reunión del Consejo Regional de Planificación (CEPAL), donde se otorgó a la República Dominicana la presidencia de su mesa directiva por los próximos 2 años.

El MEPyD, como institución rectora de la **Cooperación Internacional** en la República Dominicana, concentra sus esfuerzos en los instrumentos que permitan convertir al país en un actor relevante de la región. Para esto, se ha propuesto fortalecer las relaciones con los socios cooperantes y facilitar la interacción con las instancias nacionales, a fin de gestionar con eficiencia y alinear los recursos de la cooperación hacia las metas prioritarias del Gobierno.

Durante el 2022, como resultado de este compromiso, se realizaron **70 representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales**, relacionados a los temas de recuperación postpandemia, resiliencia, diversidad cultural, protección social, seguridad, cambio climático, migración, educación, salud y seguridad alimentaria.

Se han sostenido **18 reuniones** de coordinación con el equipo de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) a cargo de los temas de

cooperación, para dar seguimiento y acción a las responsabilidades asumidas en el espacio.

En 2023, destacamos la realización más de 40 actividades en torno a espacios de coordinación, eventos realizados, participación en eventos, talleres/capacitaciones, y socializaciones, lo que podemos destacar:

- *Diálogo Temático de Iniciativas para el fortalecimiento institucional y promoción de la transparencia del Ministerio de Energía y Minas, con 21 participantes*
- *Diálogo Temático de Fortalecimiento de la Educación Técnico Superior Comunitaria en Santo Domingo Este, con 40 participantes.*
- *Mesa de alto nivel de la cooperación internacional, con 43 participantes.*
- *Organización del III Diálogo Político entre el Gobierno Dominicano y el Sistema de las Naciones Unidas, el cual estuvo centrado en la coordinación de la implementación del Marco de Cooperación de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, firmado en diciembre de 2022. Además, se realizó el Primer Diálogo Estratégico con el sector privado, dentro del nuevo marco de cooperación.*
- *Realización de 2 espacios de coordinación y priorización, a saber: "Diálogo Temático de Iniciativas para el fortalecimiento institucional y promoción de la transparencia del Ministerio de Energía y Minas", con la finalidad de gestionar apoyos para la implementación de la iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas y la promoción del diálogo en torno al anteproyecto de reforma de Ley Minera. Esta iniciativa fue*

presentada al mecanismo *Technical Assistance and Information Exchange (TAIEX)* de la Unión Europea.

- *Diálogo Temático de Fortalecimiento de la Educación Técnico Superior Comunitaria en Santo Domingo Este, con el objetivo de diligenciar apoyos alineados a promover la educación técnica superior de calidad e integral, a través de la generación de capacidades y el fortalecimiento de distintos programas del Instituto Técnico Superior Comunitario de San Luis.*
- *VII Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre la República Dominicana y Colombia: aprobación del nuevo Programa Bilateral de Cooperación para el periodo 2023-2025, que incluye 14 iniciativas, convirtiéndose en la más amplia en la historia de negociación.*
- *También, se coordinó con la Asociación Dominicana de Ex becarios de KOICA (ADEKOICA), un panel de discusión sobre el empoderamiento de la mujer en la República Dominicana a partir de la experiencia de Corea del Sur, con la intención de promover el desarrollo de capacidades para mujeres líderes y fortalecer las relaciones entre ambos países, contando con la participación de más de 50 colaboradores.*

Representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales:

- **2021:** 4 representaciones
- **2022:** 70 representaciones
- **2023:** 54 representaciones

En cuanto al ámbito del **ordenamiento territorial y desarrollo regional**, Respecto a Programas y proyectos para el desarrollo de la zona fronteriza,

en 2021 se destaca la representación institucional en la Comisión Mixta Bilateral Dominico-Haitiana en 04 sesiones realizadas sobre los temas Río Dajabón, Protocolo para la gestión transfronteriza del mercado de Dajabón y Ouanaminthe, reunión enlaces fronterizos y Mesa Binacional de Agua.

En 2022, Se realizaron acciones en el marco del seguimiento a las alianzas diseñadas para articular con los actores del territorio. Entre estas se encuentran las siguientes:

- *02 sesiones de trabajo en el marco de la alianza firmada con el Grupo M, Santiago (MEPyD-CDES-CODEVI-APEDI), para definir el instrumento “Agenda común de ciudades gemelas a ser aplicada en las ciudades de Dajabón – Ouanaminthe”.*
- *Reunión de trabajo con la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF) y los proyectos de reforestación del Programa + Territorio, para la articulación de los programas de reforestación en la frontera norte y el diseño de una herramienta para el monitoreo de las superficies por reforestar. Además, se realizó la presentación del Sistema de Información y Gestión de las Iniciativas de Reforestación de la Zona Fronteriza (SIGIR), para el inicio de los trabajos con Plan Sierra.*

En lo que corresponde a 2023, fueron realizadas más de 30 actividades como espacios de socialización, capacitaciones, diálogos, con la participación de instituciones/organizaciones y gobiernos locales.

Fueron conformados 20 consejos de desarrollo en el territorio, así como también, se realizó el acompañamiento técnico a 20 Instituciones del Sector Público en el proceso de formulación de planes de ordenamiento territorial. En tema de riesgo de desastres, 16 instituciones cuentan con la gestión de riesgo de desastres y cambio climático integrada en sus planificaciones. Respecto a los diálogos, fueron realizados 03 Diálogos del Desarrollo en las regiones Cibao Norte, Enriquillo y Yuma. Así como, la celebración del Seminario: Diálogo Territorial sobre la Formulación Presupuestaria 2024 en las Provincias Nagua y Barahona.

Podemos destacar:

- *Reunión de la Comisión Mixta Bilateral Dominico - Haitiana, donde se compartió con los homólogos haitianos, a partir de la experiencia adquirida en el diseño de esta estrategia y sus iniciativas, con miras a explorar y profundizar el intercambio de acciones binacionales y entre ciudades gemelas fronterizas.*
- *Socialización de las prioridades de desarrollo de la frontera, tanto con las ASFL como con las sectoriales, priorizando acciones para transformar el territorio y mejorar la calidad de vida de la gente. En este sentido, 13 ASFL presentaron proyectos de desarrollo alineados a “MiFronteraRD” para la subvención 2024, con intervenciones en las 7 provincias de la zona fronteriza.*
- *Socialización con los homólogos haitianos sobre los avances realizados en la cuenca del río Pedernales, en el marco de la Mesa Hídrica Binacional de la Comisión Mixta Bilateral Dominico-Haitiana; como*

parte del programa: Agua para el desarrollo productivo del territorio.

- Adicionalmente, fue socializado con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) el Programa para la mejora de la conexión vial entre los asentamientos, a fin de articular las iniciativas del programa CONECTA.RD e impulsar la priorización y ejecución de obras viales en la provincia de Pedernales.
- Coordinación para la constitución de la Mesa de Alto Nivel para el fortalecimiento de los mercados fronterizos, con la participación de instituciones tales como: Ministerio de Defensa (MIDE), Ministerio de Industria Comercio y MiPymes (MICM), Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF), Dirección General de Migración (DGM) y Dirección General de Aduanas (DGA). En este sentido, se avanzó en el diseño de los planos para la construcción del nuevo mercado binacional en el municipio de Bánica, provincia de Elías Piña y, también se realizó el lanzamiento del Sistema de Cobro Automatizado.

Evidencias:

- 8.2.11 Evidencias representación en espacios multilaterales 2020
- 8.2.12 Estadísticas de Gestión CASFL 2020-2023, publicadas en pagina web: <https://mepyd.gob.do/transparencia/estadisticas-institucionales/>
- 8.2.13 Informes actividades realizadas DGDES 2023.
- 8.2.14 Informes de talleres y conformación de consejos de desarrollo provinciales y municipales DPCD 2023;

	<ul style="list-style-type: none"> – 8.2.15 Evidencias de actividades de la Dirección de Ordenamiento Territorial (DOT) 2023. – 8.2.16 Evidencia de la Dirección de Gestión de Riesgo de Desastres y Cambio Climático del VIOTDR 2023 – 8.2.17 Registros de espacios de coordinación VIMICI 2023. – 8.2.18 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (datos estadísticos) – 8.2.19 Memoria de rendición de cuentas 2023- Encuentros, diálogos, mesas, representaciones, espacios coordinación (p.25, 26, 32, 34, 36-39, 41, 42, p.46-49, 52, 53, 55-58, 64, 70-72, p.74-76, 78, 82, 90, 91, 97-99, 102, 103); Matriz logros relevantes- datos cuantitativos enero – diciembre 2023, p. 199 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En el período 2021 a 2023 se evidencia la notoriedad del MEPyD en distintos medios de comunicación, lo que se traduce en ahorro monetario por apariciones de Notas de Prensas impulsadas por el ministerio en medios de comunicación tradicionales y digitales (Publicity).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021: 198 Apariciones en medios ○ 2022: 2,016 Apariciones en medios ○ 2023: 1,437 Apariciones en medios <p>Publicaciones en redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021:888 ○ 2022:2212 ○ 2023:2269 	

	<p>En 2024 se ha iniciado con el registro de las mediciones del grado de cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, conforme al seguimiento de los reportes de prensa, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero: 85% positivo, 2% negativo • Febrero: 98% de cobertura positiva, 13% negativa • Marzo: 96% de cobertura positiva, 4% negativa <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.2.20 Informes publicity de la dirección de comunicaciones – 8.2.21 Matriz de Favorabilidad en los medios de comunicación, 1er trimestre 2024 – 8.2.38 Extracto Memoria de rendición de cuentas 2022-2023-, DESEMPEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES (publicaciones en redes sociales) 	
<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>El MEPyD está comprometido con las políticas de diversidad e integración, en ese sentido ha incluido en su estructura una División de Igualdad de Género, para impulsar acciones en dicho ámbito. Además, desde la Dirección de Recursos Humanos, impulsa iniciativas para la inclusión de personas discapacitadas.</p> <p>Esto se evidencia con los esfuerzos realizados en conjunto con la fundación LOATA, con la cual desde el 2019 se inició un proceso de reclutamiento</p>	

para incluir a personas con discapacidades cognitivas. A partir de dicho proceso se han ingresado a la institución 6 personas en 2020, 1 en el 2021 y 2 en el 2022, lo que representa un 2% de la nómina.

Así mismo, se cuenta con un programa de pasantías, a través del cual se facilita la incorporación de estudiantes al trabajo profesional. Con este han sido beneficiadas 19 personas en 2020, 14 en 2021 y 21 en el año 2022, de los cuales 8 personas han sido incorporadas como personal fijo en la institución.

Durante este 2023 fueron recibidos 47 pasantes de diferentes universidades e instituciones educativas del país, con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y capacidades, y a la vez crear un banco de candidatos elegibles para futuras plazas vacantes.

Cantidad de pasantes:

- 2020: 19
- 2021: 14
- 2022: 21
- 2023: 47

En cuanto a la distribución de empleados por género, se verifican las siguientes estadísticas, reportadas a través del portal de estadísticas e indicadores del MAP:

- **Diciembre 2020:** 53.90% (491) femenino y 46.10% (420) masculino.

	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 2021: 53.14% (525) femenino y 46.86% (463) masculino. • Diciembre 2022: 53.18% (518) femenino y 46.82% (456) masculino. • Diciembre 2023: 52.91 (537) femenino y 47.09% (478) masculino <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.2.22 Estadísticas personal 2020-2022 y 2023 Portal Estadísticas e Indicadores institucionales. – 8.2.23 Procedimiento de gestión de pasantía (GH-PE-12) – 8.2.24 Reporte de pasantes 2020-2022 y 2023. – 8.2.25 Relación de personal con discapacidad 2020-2022 y 2023. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.]</p>	<p>Se evidencia que el MEPyD está comprometido con impactar de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, promoviendo la participación del personal en actividades de responsabilidad social a través de actividades filantrópicas. Por consiguiente, se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>2021 (05 actividades):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Donación de kits de ayuda (mascarillas, alcohol, medicamentos) para la prevención del COVID-19 a la Casa Hogar Santo Domingo Savio.</i> • <i>Jornada de Limpieza y Prevención Cárcel La Victoria</i> 	

- *Remodelación de Vivienda Colaborador Sr. Valerio*
- *Donación a la casa de acogida al envejeciente Nuestra Señora de la Altagracia, impactando 34 ancianos.*
- *Jornada reforestación manglares: Jornada organizada por el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), a propósito de la celebración del Día Nacional del Árbol, el 5 de mayo.*

2022 (02 actividades):

- *Donativo de raciones alimenticias, artículos de primera necesidad a familias afectadas por el paso del huracán Fiona, impactando a la comunidad de Los Platanitos y Antonio Guzmán, municipio Salvaleón de Higüey.*
- *Jornada de reforestación, impactando al municipio Peralta, provincia azua. 50 colaboradores y colaboradoras del MEPyD, junto a la directiva ejecutiva de Indesur, y comunitarios y comunitarias, apoyaron la siembra de alrededor de 50 tareas de pinos criollos.*

2023 (02 actividades):

- *Jornada de donación de sangre voluntaria: con el fin de disponer de un registro de donantes ante casos de emergencia de nuestros colaboradores y familiares.*
- *Se realizó una actividad en una casa hogar para niños, a fin de capacitar a su personal en temas de seguridad y salud en el trabajo, y fomentar espacios y cultura de trabajo más segura, enfocada en la prevención.*

	<p>2024 (01 actividad a junio):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jornada de donación de sangre con el hemocentro nacional</i> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.2.26 Actividades voluntariado 2021 a 2024 	
<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>La institución mantiene el contacto continuo con las instituciones usuarias de los productos y servicios, a través de actividades de intercambio de conocimiento/información, talleres, capacitaciones, asistencias técnicas, participación en actividades representativas, así como ejercicios de benchmarking y benchlearning.</p> <p>Acciones formativas organizadas por la organización:</p> <p>En el 2020, se organizaron 9 capacitaciones en temas de inversión pública, impactando 153 instituciones y 468 participantes.</p> <p>En el 2021, se gestionaron 12 capacitaciones referentes a la transparencia en la gestión de fondos públicos, políticas de cumplimiento, estándares de transparencia en procesos de compras y contrataciones públicas, así como formalización laboral, alcanzando a 500 representantes de ASFL y sectoriales.</p> <p>Así mismo, se impartieron 75 capacitaciones en Ordenamiento Territorial y Gestión de Riesgo de Desastres y Cambio Climático.</p>	

También durante el año 2021, la institución realizó diferentes actividades de capacitación, que incluyeron cursos, diplomados, talleres y charlas, encaminados al fortalecimiento de las capacidades técnicas de las instituciones públicas que conforman el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP). En ese orden, se realizaron **42 actividades que abarcaron 315 instituciones públicas** y ayuntamientos, alcanzando un total de 1,578 servidores públicos capacitados.

En el 2022, se realizaron 40 capacitaciones orientadas al proceso de rendición de cuentas en el SIGASFL, y 15 acompañamientos sobre Pautas para la revisión de rendición de cuentas dirigido a sectoriales.

Así mismo, se realizaron 03 talleres sobre el proceso de inspección con la participación de 30 representantes de 13 sectoriales: CONADIS, CONAPE, Ministerios de Educación Superior, Medio Ambiente, Mujer, Energía y Minas, Agricultura, Deportes, Turismo, Salud, Industria y Comercio y Juventud.

Además de 30 acciones formativas en el marco del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP), impactando 211 Instituciones con un total de 1,118 participantes.

Para 2023, en lo que respecta a la rectoría de planificación e inversión pública, fueron realizadas 12 acciones formativas, capacitados 440 servidores públicos de 76 instituciones participantes en los procesos de planificación, programación,

seguimiento y evaluación de la inversión pública, donde destacamos las siguientes actividades formativas:

- *Curso Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública*
- *Curso Monitoreo y Evaluación de los Programas y Proyectos de Inversión Pública*
- *Curso de Geografía como instrumento para la planificación y el ordenamiento territorial (QGIS)*
- *Curso de Análisis Estadístico con EXCEL*
- *Diplomado Integración de la Gestión de Riesgos de Desastres en la Planificación del territorio*
- *Charla la Sociología Económica con un enfoque aplicado (virtual)*
- *Conferencia Liderazgos colaborativos y nuevo servicio público en coordinación con DGEDES (presencial)*
- *Curso Análisis de Datos y Machine Learning con PYTHON*

Intervenciones en conferencias/ foros/ coloquios nacionales e internacionales:

Durante el año 2020, la institución participó en 5 foros nacionales e internacionales en diversos temas de interés en el ámbito de acción del MEPyD.

En 2021, la institución fue representada en 4 espacios de coordinación, los cuales se enumeran a continuación:

- *Diálogo político para análisis común de país con agencias, fondos y programas del Sistema de las Naciones Unidas (SNU), en coordinación con la*

Oficina del Coordinador Residente en la República Dominicana.

- *Debate temático de alto nivel sobre cooperación y conectividad digital preparado por Naciones Unidas y el Foro de Alto Nivel de Cooperación para el Desarrollo (DCF), organizado por Consejo Económico y Social (Ecosoc).*
- *V Reunión de Comisión Mixta Técnico-Científico entre los Gobiernos de Chile y República Dominicana, donde se firmó el acta del nuevo Programa Bilateral 2021-2023, compuesto por cuatro iniciativas de cooperación en temas de energía, educación técnico profesional, ética, transparencia, y riego.*
- *Comisión mixta entre la República de Costa Rica y la República Dominicana, donde se firmó el Acta del Primer Programa de Cooperación Bilateral 2021-2023*

Durante el 2022, se realizaron 70 representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales, relacionados a los temas de recuperación postpandemia, resiliencia, diversidad cultural, protección social, seguridad, cambio climático, migración, educación, salud y seguridad alimentaria.

En 2023, se realizaron las siguientes 07 intervenciones:

- *Realizado el primer Foro Internacional de Evaluación para el Desarrollo (FIED) 2023, el cual aporta a la institucionalización de la práctica evaluativa nacional de los programas públicos. Además, fue celebrada en el país la Décimo Octava Conferencia de Ministros y Jefes de*

	<p><i>Planificación de América Latina y el Caribe, y la Décimo Novena Reunión del Consejo Regional de Planificación (CEPAL), donde se otorgó a la República Dominicana la presidencia de su mesa directiva por los próximos 2 años.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Se realizo en el país la Décimo Octava Conferencia de Ministros y Jefes de Planificación de América Latina y el Caribe, así como de la Décimo Novena Reunión del Consejo Regional de Planificación (CEPAL), donde se otorgó a la Republica Dominicana la presidencia de su mesa directiva por los próximos 2 años.</i> – <i>Organización del evento "Diálogo Abierto sobre Avances y Desafíos de la Agenda 2030", de cara a la celebración de la Cumbre los ODS.</i> – <i>Se apoyó la realización del evento regional: "Región Biodiversidad, Negocios en Sinergia con su Entorno", enmarcado en el Portafolio "Biodiversidad y Negocios" de la Agencia Técnica de Cooperación Internacional Alemana (GIZ), con la finalidad crear un espacio de intercambio, innovación, experiencias positivas y lecciones aprendidas alrededor de la temática de biodiversidad y negocios, a partir de los resultados del trabajo realizado en la región durante los últimos meses junto al sector privado y en estrecho acompañamiento de los gobiernos de la región y la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD) del Sistema de Integración Centroamericana (SICA). Este evento en el que se celebra el éxito de los proyectos ejecutados, contando con una cartera de 18 proyectos, involucra la participación de actores del sector público y privado; implementados por 6</i> 	
--	---	--

países: Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y República Dominicana.

- Realización de 03 Diálogos del Desarrollo en las regiones Cibao Norte, Enriquillo y Yuma. Así como, la celebración del Seminario: Diálogo Territorial sobre la Formulación Presupuestaria 2024 en las Provincias Nagua y Barahona.

Además de lo anterior, la institución busca generar un acercamiento con la población en general, al participar en jornadas educativas con públicos de diferentes edades, para dar a conocer el quehacer y el rol del ministerio en el Estado. Un ejemplo de esto ha sido la participación en la Semana Económica y Financiera, organizada por el Banco Central de la República Dominicana y la Fundación Child & Youth Finance International. En dicha actividad, el Ministerio de Economía ha participado con un stand, ofreciendo a los asistentes informaciones relacionadas a las funciones, misión, valores y objetivos de la institución; además de charlas dinimizadas, dirigidas a estudiantes de nivel básico, sobre los programas e iniciativas del ministerio, llevadas a un lenguaje más ligero para su fácil comprensión. En los últimos 5 eventos, hemos realizado:

- 2019: 01 exposición (sede central), impactando 33 instituciones organismos participantes,
- 2021: 02 charlas, impactando 28 instituciones organismos participantes
- 2022: 02 exposiciones, impactando 33 instituciones organismos participantes;

	<ul style="list-style-type: none"> – 2023: 04 exposiciones, impactando 39 instituciones organismos participantes; – 2024: 04 exposiciones (sede central) y 1 en Santiago, impactando 50 entidades nacionales participantes). <p>Jornadas de benchmarking/benchlearning: En la matriz de benchlearning/benchmarking se detallan los ejercicios de transferencias de buenas prácticas realizados en 2022-2024, las cantidades se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2022: 31 jornadas – 2023: 11 jornadas – 2024: 02 jornadas a enero <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.2.19 Memoria de rendición de cuentas 2023-capacitaciones- (No. Pag.: 36, 37, 43, 44, 47, 64, 72, 101, 179, 214) – 8.2.27 Extracto memorias institucionales 2020-2020 (capacitaciones) – 8.2.28 Matriz de Benchlearning-benchmarking 2022-2024 – 8.2.29 Benchmarking/benchlearning (Minutas, publicaciones y registros) – 8.2.30 Semana económico-financiera del banco central 2019-2024; programa de actividades, notas de prensa participación MEPyD. 	
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,	La institución ha definido una Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, por medio de la cual se compromete a proporcionar y mantener medidas para generar un entorno laboral sano y seguro para	

<p>número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>los colaboradores y partes interesadas. Y en su procedimiento de Salud y Seguridad Ocupacional establece los lineamientos y acciones a seguir en este ámbito. Ver evidencia citada en el subcriterio 3.3.</p> <p>Durante el año 2020, debido a la pandemia del COVID-19, no se realizaron jornadas de salud, sin embargo, se creó la línea médica de atención permanente en casos de sospecha de contagio del virus en el personal o sus familiares.</p> <p>También durante el 2020, se gestionaron 153 donaciones de cooperación internacional en materia de equipos de protección personal y desinfectantes, equipamiento médico y medicamentos, material de laboratorio, equipos y herramientas TIC al sector salud, y otros rubros, beneficiando a diferentes sectores, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector salud 59.76% • Asistencia social 21.34% • Administración general 6.71% • Gestión de riesgos 4.88% • Educación 2.44% • Otros sectores 4.88% <p>También desde 2020, se cuenta con un protocolo COVID-19, a partir del cual se continúan instaurando buenas prácticas de prevención de contagios.</p> <p>La institución realiza la “semana de la salud” en la cual se programan actividades dirigidas a todo el</p>	
---	---	--

personal, que incluyen jornadas de prevención, charlas, talleres, y otras actividades relacionadas con la salud y el bienestar personal. En ese sentido, destacamos los resultados siguientes:

2021 (06 actividades):

- Jornada de prevención cáncer de mama CRESA
- Jornada odontológica SENASA
- Taller mindfulness: manejo del estrés
- Panel de salud mental y familia
- Jornada de vacunación
- Jornada cardio vascular y diabetes, SENASA

2022 – abril (05 actividades):

- Jornada visual: impactando a 140 colaboradores(as)
- Cooking show comida saludable: impactando 41 colaboradores
- Charla Estilo de vida saludable: impactando 57 colaboradores
- Actualización de datos AFP Reservas: impactando a 56 colaboradores(as)
- Zumba Party: con la participación de 68 colaboradores(as).

2022-Octubre (07 actividades):

- Jornada prevención cáncer de mama, CRESA
- Charla generalidades del cáncer
- Charla estilo de vida saludable
- Charla planificación familiar
- Charla trabajando mi ser para el bien hacer

- Charla síndrome del burnout o desgaste profesional
- Charla obesidad y diabetes

2023 (11 Actividades):

- Jornada de evaluación médica general, impactando a 131 colaboradores
- Taller viviendo con sentido
- Taller nutrición saludable en niños y adolescentes
- Manejo de ansiedad y estrés
- Jornada imagen y cuidado personal, participando 26 colaboradoras
- Evaluación oftalmológica, impactando a 76 colaboradores(as).
- Taller Importancia de la donación de sangre
- Hablemos de salud mental, con la participación de 46 colaboradores(as).
- Jornada de donación de sangre, participando 25 colaboradores(as)
- Happy Zumbaton, participando 41 colaboradores(as)

Reporte de accidentes y enfermedades

- 2020: 1 accidente reportado
- 2021: 7 accidentes reportados
- 2022: 19 accidentes reportados
- 2023: 26 accidentes reportados
- 2024: 08 accidentes reportados (a mayo)

Se cuenta con indicadores de proceso de salud y seguridad documentados, inicialmente 7

indicadores; para 2024 fueron agrupados los indicadores relacionados a acciones programadas detectadas en simulacros, acciones correctivas para evitar repetición de alertas, incidentes y accidentes, cronograma de inspecciones y sobre acciones correctivas para evitar derrames.

1. Nivel de cumplimiento del plan de trabajo (meta 85% mensual):

- 2023: 100%
- 2024: promedio de 100% cumplimiento a mayo

2. Porcentaje de Simulacros Realizados (meta: 100% semestral):

- 2023: 100%
- 2024: promedio de 100% cumplimiento a mayo

3. Cumplimiento de las acciones Programadas detectadas en simulacros, inspecciones de seguridad y salud, accidentes e inspecciones por derrames (meta 100% mensual):

- 2023: 100%
- 2024: promedio de 100% cumplimiento a mayo

4. % Accidentes Laborales Reportados (meta: 100% mensual):

- 2023: 100%
- 2024: promedio de 100% cumplimiento a mayo

Indicador SISMAP:

Actualmente el indicador de “Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la

	<p>Administración Pública” (SISMAP), cuenta con un 90% de cumplimiento, cifra comparada con otros órganos del Estado.</p> <p>Al realizar la comparación con las instituciones que fueron galardonadas con medalla de plata en el XIX premio nacional a la calidad del sector publico 2023, MEPyD cuenta con resultados favorables</p> <p>En el subindicador, donde podemos resaltar los siguientes %:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEPyD: 90 puntos. • Comisión nacional de energía: 0 puntos • Dirección General de Contrataciones Públicas: 93 puntos • Dirección-General-de-Impuestos-Internos: 0 puntos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8.2.31 Plan de trabajo Seguridad y Salud – 8.2.32 Control de Alertas de Accidentes e Incidentes de Seguridad 2024. – 8.2.33 Reporte de accidentes y enfermedades actualizado al 2023 – 8.2.34 Evidencias de jornadas de salud 2021-2023 – 8.2.35 GH-GI-01 Protocolo de Prevención y actuación COVID. – 8.2.36 Indicador Implementación Sistema Seguridad y Salud-SISMAP – 8.2.37 Indicadores de salud y seguridad 2023-2024 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de	La institución, desde septiembre de 2022, ha implementado con éxito la cultura de las 3RS -	No se evidencian informes periódicos de sostenibilidad elaborados.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>reducir, reutilizar y reciclar- para evitar, minimizar y compensar los impactos ambientales propios de los procesos operativos de la institución en diversas índoles (disposición de espacios para reciclaje, campañas, charlas, talleres). Gracias a este gran esfuerzo, en agosto 2023, se obtuvo el máximo reconocimiento, certificación Categoría Oro en sostenibilidad 3R, por el cumplimiento e implementación exitosa de esta cultura, a través de la Fundación Sostenibilidad 3Rs.</p> <p>En lo que respecta al control y seguimiento de las actividades sobre medio ambiente, se han establecido los siguientes indicadores medioambientales para control de cumplimiento de parámetros internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumo de papel (meta de < 180 Resmas de papel, mensual). En 2023 un promedio de 172; en 2024 162 al mes de mayo. ▪ % de suplidores de almuerzos Fripick ambientalmente sostenible (meta: mínimo 2 trimestral): 3 en 2023 y 3 a marzo 2024 ▪ % Compras Verdes (meta: 80% trimestral): 82% en 2023 y 90% a junio 2024 ▪ % Personal capacitado (meta: 70% anual): 100% en 2023. ▪ % del consumo energético en Kw/h (meta: < 2% Periodo anterior): 161,071 promedio en 2023 y 155,304 a marzo 2024 ▪ % Actividades realizadas del programa de gestión de ahorro y uso eficiente de la energía (meta: 80% de las actividades programadas semestral): 100% en 2023. 	
--	--	--

- **Nivel de emisión de gases contaminantes Kg (meta: < 5% Periodo anterior):** promedio de 117,991 en 2023 y 124,607 a marzo 2024
- **Eliminación de residuos tóxicos (meta: < 5% Trimestre anterior):** promedio de 86% en 2023 y 62% a abril 2024.
- **Reporte de eventos de derrame de combustibles o sustancias químicas (meta: ≤ 1 reporte):** 100% cumplimiento en 2023 y a marzo 2024, eventos no reportados.

A partir del año 2023 se contrató a la empresa Vecino Verde, para realizar la recolección y reciclado de los residuos de papel, plástico y cartón generados en la institución. También a través de la empresa RESICLA S.R.L, la institución realiza la recolección de materiales como chatarra/metal, toners, baterías y otros materiales para fines de disposición final.

Consumo de papel:

- **2021:** 2,098 resmas de papel
- **2022:** 2,339 resmas de papel
- **2023:** 2,061 resmas de papel
- **2024:** 812 resmas de papel (a mayo)

Reciclaje de papel y plástico:

- **2021:** 23 libras de plástico y papel.
- **2022:** 83.4 libras de plástico y papel.
- **2023:** 1472.8 Kilos de papel y 314.34 Kilos de plásticos)
- **2024:** 260 kilos de papel y 137 kilos de plástico.

También, en el ámbito de la eficiencia energética, se resalta el uso de vehículos híbridos en la flotilla vehicular utilizada para transportar al personal, contribuyendo a la disminución de las emisiones de dióxido de carbono.

Desde el comité de medio ambiente, las medidas implementadas para la sostenibilidad desde marzo 2023 a febrero 2024, arroja los siguientes resultados de impacto:

- 51 árboles maduros o adultos salvados
- 962,401 litros de agua ahorrados
- 1,790.70 kilos de papel ahorrados
- 1,209.33 kilos de cartón ahorrados
- 442.20 kilos de plástico reciclado
- Disminución de 14,529 kw/Hr de energía eléctrica.

Evidencias:

- 8.2.1 Historial de consumo de papel 2021 a 2024.
- 8.2.2 Reportes de reciclaje 2021 a 2024.
- 8.2.3 Reporte de vehículos híbridos
- 8.2.4 Reporte de indicadores de medio ambiente 2023-2024.
- 8.2.5 Comité Medio Ambiente Resultados obtenidos marzo 2023 a Feb 2024
- 8.2.6 Certificación 3R, 2023.

Criterio 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Las solicitudes de servicios registradas evidencian una tendencia positiva en cuanto al incremento y respuesta oportuna en el número de solicitudes respondidas:</p> <p>Cantidad de solicitudes de servicios atendidas:</p> <p>2020: 1,944 solicitudes 2021: 1,908 solicitudes 2022: 1,852 solicitudes 2023: 2,873 solicitudes</p> <p>Cantidad de solicitudes de información pública (OAI):</p> <p>2020: 67 solicitudes 2021: 116 solicitudes 2022: 140 solicitudes 2023: 136 solicitudes 2024: 33 solicitudes (enero-marzo)</p> <p>En cuanto al nivel de satisfacción general presentado por dimensiones en el sondeo de los servicios, de acuerdo a los lineamientos y criterios del órgano rector en este ámbito la meta a alcanzar es de 85% se presentan los siguientes resultados:</p>	

	<p>2020: 90% 2021: 82% 2022: 87% 2023: 95% 2024: 91%</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.1 Informes de encuestas de satisfacción de usuarios(as) 2020-2024</p> <p>9.1.2 Estadísticas solicitudes de servicios MEPyD 2020-2023</p> <p>9.1.3 Estadísticas OAI 2020-2024</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), es el ente responsable del Sistema de Planificación e Inversión Pública y de la coordinación del funcionamiento y operatividad del CASFL, desde el cual se gestionan varios de sus servicios clave, cuyos datos estadísticos se verifican en el Tablero de datos de CASFL publicado en la web del MEPyD https://mepyd.gob.do/casfl, Además, articula el Plan Nacional de Ordenamiento Territorial (PNOT), el cual ha sido concebido como un documento de política que orienta las decisiones de carácter nacional acerca del uso del territorio, compatibilizando las diferentes políticas sectoriales, con el objetivo de gestionar y aprovechar sus recursos para alcanzar el desarrollo sostenible, promover la cohesión territorial y mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la República Dominicana.</p>	

Y a través del VIMICI participa en la negociación de los convenios de cooperación internacional y mantiene las relaciones con las Agencias de Cooperación no Reembolsable.

A continuación, se detallan los resultados de estos servicios:

Registro de ASFL:

2020: 245 ASFL

2021: 184 ASFL

2022: 216 ASFL

2023: 373 ASFL

2024: 102 ASFL (enero-marzo 2024)

Certificados de inscripción en el Registro Nacional de Habilitación de las ASFL:

2020: 228 certificados emitidos

2021: 112 certificados emitidos

2022: 229 certificados emitidos

2023: 340 certificados emitidos

2024: 87 certificados emitidos (enero-marzo)

Subvención para las ASFL:

2020: 1,360 solicitudes aprobadas

2021: 979 solicitudes aprobadas

2022: 917 solicitudes aprobadas

2023: 766 solicitudes aprobadas

2024: 764 solicitudes aprobadas (a junio 2024)

Capacitaciones a las ASFL

2020: 11 capacitaciones

2021: 12 capacitaciones
2022: 40 capacitaciones
2023: 64 capacitaciones

Impacto de las ASFL en los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

2020: 162 metas impactadas
2021: 158 metas impactadas
2022: 140 metas impactadas
2023: 134 metas impactadas
2024: 136 metas impactadas (a junio 2024)

Además, se gestionan los siguientes servicios:

Proyectos de inversión pública aprobados:

2020: 15 proyectos aprobados.
2021: 254 proyectos aprobados, número que supera el promedio histórico registrado desde 2017 a 2021 de 159 proyectos al año
2022: 460 proyectos aprobados, número que supera el promedio histórico registrado desde 2017 al 2022 de 206 proyectos.
2023: 1,236 proyectos aprobados.

Actividades del Centro de Capacitación en Planificación e Inversión Pública:

2020: 9 capacitaciones, impactando 153 instituciones y 468 participantes.
2021: 42 capacitaciones, impactando 315 instituciones públicas y 1,578 servidores públicos.
2022: 30 capacitaciones, impactando 211 Instituciones y 1,118 participantes.
2023: 12 capacitaciones, impactando 76 instituciones y 440 participantes.

Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional:

2020: 6 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

2021: 12 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

2022: 12 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

2023: 12 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

Cantidad de solicitudes de información pública (OAI):

2020: 67 solicitudes

2021: 116 solicitudes

2022: 140 solicitudes

2023: 177 solicitudes

Asistencia Técnica para la negociación de la cooperación internacional no reembolsable. (Identificación, formulación y firmas de acuerdos):

2020: 9 asistencias

2021: 209 asistencias

2022: 106 asistencias

2023: 199 asistencias,

Asistencia Técnica para la implementación de los proyectos de la cooperación internacional no reembolsable. (Seguimiento y evaluación):

2023: 197 asistencias.

	<p>Emisión de No Objeción SINACID: 2023: 28 iniciativas registradas,</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <p>9.1.4 Capturas de pantalla del tablero de datos de CASFL</p> <p>9.1.4 Informe de capacitaciones, reuniones, seguimiento sectorial IT-4T.</p> <p>9.1.5 Informe de Ejecución de Proyectos de inversión pública 2023</p> <p>9.1.6 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (Capacitaciones SNPIP) y memoria 2023</p> <p>9.1.7 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (Ediciones monitor frontera) y memoria 2023</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se realizan Jornadas de transferencias de conocimiento para adquirir y compartir buenas prácticas. En la matriz de benchlearning/ benchmarking se detallan los ejercicios realizados, que fueron 31 jornadas en 2022 y 3 en el 2023.</p> <p>Se han realizado comparaciones con otros órganos rectores, tomando como referencia indicadores de gestión pública, a los fines de analizar los resultados obtenidos por el MEPyD y verificar su situación con respecto a instituciones homólogas.</p> <p>Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, ITICGE.</p> <p>2022: MEPyD: 97.87, posición núm. 2. DIGECO: 96.94 y posición núm. 4. MH: 95.19, posición núm. 10.</p> <p>2023: MEPyD: 88.44 DIGECO: 96.43 MH: 83.85</p> <p>2024 (junio): MEPyD: 89.94, posición núm. 3. DIGECO: 98.63, posición núm. 1. MH: 93.67, posición 2.</p>	
---	--	--

Sistema de Monitoreo de Administración Pública, SISMAP, ranking.

2022:

MEPyD: 90.45, posición núm. 20.

DIGECO: 90.84 y posición núm. 18.

MH: 85.30, posición núm. 48.

MICM: 93.96 y posición No. 5.

2023:

MEPyD: 88.50, posición núm. 44.

DIGECO: 95.28 y posición núm. 8.

MH: 84.41, posición núm. 80.

MICM: 91.93 y posición núm. 20.

2024 (1T):

MEPyD: 84.56, posición núm. 83.

DIGECO: 97.15 y posición núm. 4.

MH: 90.64, posición núm. 32.

MICM: 96.26 y posición núm. 7.

Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):

2020:

MEPyD: 52.7%

MH: 91.5%

MICM: 86.0%

2021:

MEPyD: 95.3 %

MH: 98.2 %

MICM: 98.9 %

	<p>2022: MEPyD: 93.0% MH: 96.2% MICM: 99.4%</p> <p>2023: MEPyD: 90.2% MH: 96.0% MICM: 95.7%</p> <p><u>Evidencias:</u> 9.1.8 Matriz de Benchlearning-benchmarking 2022-2023 9.1.9 Informes anuales DIGEPRES 2020-2022 (P. 66, 190 y 297) e Informe DIGEPRES 2023 9.1.10 Ranking SISMAP 2022 - 2024 9.1.11 Ranking ITICGE 2022 - 2024</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El MEPyD gestiona acuerdos y convenios a nivel nacional e internacional a través de sus diferentes viceministerios. Para el 2022, se gestionaron 11 acuerdos y convenios en total. Y para el 2023, se gestionaron 24 acuerdos y convenios en total, al 31 de julio de dicho año, según la información gestionada por la Dirección Jurídica.</p> <p><u>Evidencias:</u> 9.1.12 Listado de acuerdos y convenios interinstitucionales 2022-2023</p>	No se evidencia la medición de cumplimiento
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	A través del Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de la	

Institución, en cada uno de los indicadores establecidos, cuyos resultados están disponibles para consulta de las partes interesadas externas.

Nivel de cumplimiento indicadores del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública:

2020:

- SISMAP 93.41% a noviembre
- NOBACI 91.68 %
- ITICGE 88.53%
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 97.25 %
- Ejecución presupuestaria 52.7%
- SISCOMPRAS 96.37%

2021:

- SISMAP 85%
- NOBACI 29%
- ITICGE 97.87%.
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 98.72%
- Ejecución presupuestaria 95.3%
- SISCOMPRAS 92.35%

2022:

- SISMAP 90.45%
- NOBACI 82.06%
- ITICGE 97.87%.
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 96.60%
- Ejecución presupuestaria 93%

	<ul style="list-style-type: none"> • SISCOMPRAS 98.97% <p><u>2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP 88.50% • NOBACI 93.46% • ITICGE 88.44% • Transparencia gubernamental (DIGEIG) 97.45% • Ejecución presupuestaria 90% • SISCOMPRAS 81.28 <p><u>Evidencias:</u> 9.1.6 Memoria institucional 2023. 9.1.13 SISCOMPRAS 2023 9.1.11 ITICGE</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>En el año 2023, el MEPYD obtuvo una puntuación de 16/20 puntos en el componente de Innovación del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), en donde se evalúa el avance institucional a nivel de capacidad, efectividad y amplitud de las actividades innovadoras en la promoción y adopción de soluciones novedosas que generen mejoras en sus operaciones, servicios y políticas, con el objetivo de impulsar el progreso y el desarrollo en diversos ámbitos.</p> <p>En el año 2023, el MEPyD ha implementado innovaciones significativas a lo interno y externo de la organización, tales como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad del Sistema Integrado de Gestión de las ASFL (SIGASFL) y el Sistema de Información de Control Externo de Entidades Públicas de Cámara de Cuentas (SICEEP). • El lanzamiento de la iniciativa Alianzas para el Desarrollo y la Sostenibilidad de las ASFL. • Bazar Solidario por el Desarrollo para ASFL. • En materia de cooperación, el Sistema de Información transitó de un funcionamiento basado en matrices de Excel hacia una herramienta informática automatizada (SINACID). <p>Evidencias: 9.1.14 Capturas de pantalla de la herramienta informática del SINACID 9.1.15 Matriz de innovación 9.1.6 Memoria institucional 2023 9.1.11 Medición ITICGE 2023</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>En el 2023 se trabajaron las siguientes reformas:</p> <p>Propuesta de Reforma de la Ley de Gestión del Riesgo de Desastres socializada con 109 instituciones del Estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la matriz de medidas de políticas de gestión del riesgo de desastres como resultado de la aplicación del Índice de Gobernabilidad de Políticas Públicas en Gestión del Riesgo de Desastres (iGOPP), que consta de 245 	

indicadores aplicados a 48 instituciones del sector público.

- Elaboración del informe sobre la situación de indicadores de gobernanza para la gestión del riesgo de desastres y el cambio climático de 106 ayuntamientos, de las distintas provincias del país.
- Elaboración de 6 perfiles de riesgo de desastres y cambio climático, para las siguientes provincias: Pedernales, San Juan de la Maguana, El Seibo, La Altagracia, Sánchez Ramírez y Hermanas Mirabal.

Además, con el objetivo de establecer un marco jurídico para el beneficio de nuestra nación en materia de seguridad hídrica, se continúa trabajando con la elaboración del proyecto de Ley de Aguas de la República Dominicana, en conjunto con el Banco Mundial (BM) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).

En diciembre 2023, fue aprobado el Decreto Núm. 622-23 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación, que tiene por objeto desarrollar el marco normativo establecido por la Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación de la República Dominicana, así como establecer los lineamientos para su operativización y ejecución

	<p>por parte de los entes y órganos administrativos responsables.</p> <p>Se destaca el trabajo realizado como ente rector de la metodología EDI, junto a los ministerios de la Presidencia y de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: 9.1.6 Memoria institucional 2023 9.1.6 Minuta y notas de prensa mecanismos de implementación Ley 345-22 9.1.6 Socialización metodología EDI - mayo 2024.</p>	
--	---	--

Subcriterio 9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se verifica la eficiencia de la gestión de los recursos disponibles a través del cumplimiento y/o ejecución presupuestaria y el cumplimiento del POA.</p> <p>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES): 2020: 52.7% (RD\$2,169.3 millones) de un presupuesto de RD\$4,112.7 millones. 2021: 95.3 % (RD\$2,438.5 millones) de su presupuesto vigente (RD\$2,558.8 millones). 2022: 93.0% (RD\$5,901.6 millones) de su presupuesto vigente (RD\$6,347.2 millones). 2023: 90.2%, (RD\$3,456.2 millones) de su presupuesto vigente (RD\$3,831.3 millones).</p>	

	<p>Programación y ejecución de las metas del POA 2021 Dirección de Recursos Humanos (DRRHH): 2020: 74% 2021: 91% 2022: 95% 2023: 98%</p> <p>Programación y ejecución de las metas POA-Dirección Administrativa (Mantenimiento de la planta física): 2020: 100% 2021: 100% 2022: 100% 2023: 100%</p> <p><u>Evidencia:</u> 9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020-2023 (P. 66, 190 y 297) 9.2.2 Informe de ejecución POA 2023.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El MEPyD ha implementado innovaciones significativas a lo interno de la organización, con el objetivo de eficientizar la gestión realizada por los colaboradores(as), dentro de estas iniciativas se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alertdoc: es un sistema diseñado para medir la eficiencia, con el objetivo de evaluar el rendimiento de cada uno de los procesos en las diferentes áreas involucradas. • Implementación del Sistema ERP (Odo). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de mejoras de seguridad y de optimización del rendimiento de la carga del portal institucional del MEPyD. • Portal de servicios para colaboradores del MEPyD (Intranet): Ajustados los procesos de evaluación de desempeño, vacaciones, registro y control de acceso, correcciones y ajustes al módulo de empleados, con el objetivo de mejorar la experiencia de los colaboradores del ministerio. • Sistema de Seguimiento de la Matriz de Compras. • Sistema de solicitud de viáticos. • Módulo de Requisiciones. • Automatización en la recolección y almacenamiento de datos de la Dirección de Inteligencia de Datos. • Lanzamiento de políticas internas de Teletrabajo y Conciliación trabajo-familia. <p>Evidencias: 9.2.3 Memoria institucional 2023</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se han realizado comparaciones con otros órganos rectores, tomando como referencia los indicadores de gestión pública, a los fines de analizar los resultados obtenidos por el MEPyD y verificar su situación con respecto a instituciones homólogas.</p> <p>Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, ITICGE. 2022: MEPyD: 97.87, posición núm. 2. DIGECOG: 96.94 y posición núm. 4. MH: 95.19, posición núm. 10.</p>	

2023:

MEPyD: 88.44

DIGECO: 96.43

MH: 83.85

2024 (junio):

MEPyD: 89.94, posición núm. 3.

DIGECO: 98.63, posición núm. 1.

MH: 93.67, posición 2.

**Sistema de Monitoreo de Administración Pública,
SISMAP, ranking.**

2022:

MEPyD: 90.45, posición núm. 20.

DIGECO: 90.84 y posición núm. 18.

MH: 85.30, posición núm. 48.

MICM: 93.96 y posición No. 5.

2023:

MEPyD: 88.50, posición núm. 44.

DIGECO: 95.28 y posición núm. 8.

MH: 84.41, posición núm. 80.

MICM: 91.93 y posición núm. 20.

2024 (1T):

MEPyD: 84.56, posición núm. 83.

DIGECO: 97.15 y posición núm. 4.

MH: 90.64, posición núm. 32.

MICM: 96.26 y posición núm. 7.

	<p>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):</p> <p>2020: MEPyD: 52.7% MH: 91.5% MICM: 86.0%</p> <p>2021: MEPyD: 95.3 % MH: 98.2 % MICM: 98.9 %</p> <p>2022: MEPyD: 93.0% MH: 96.2% MICM: 99.4%</p> <p>2023: MEPyD: 90.2% MH: 96.0% MICM: 95.7%</p> <p><u>Evidencias:</u> 9.2.4 Informe SISMAP 2022 – IT 2024 9.2.5 Informe ITICGE 2022 - 2023 9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020- 2023 (P. 66, 190 y 297)</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El MEPyD, a través del Viceministerio de Cooperación Internacional (VIMICI), identifica iniciativas de cooperación con instituciones a nivel internacional, como: Sistema de Naciones Unidas (SNU), Unión Europea, Banco Mundial, Agencias de cooperación, y otras, con la finalidad de poner en</p>	

	<p>marcha proyectos de fortalecimiento institucional. El seguimiento a estas iniciativas se realiza a través de la Dirección de Análisis y Coordinación de la Cooperación Internacional (DACCI). A continuación, se presenta la medición de la eficacia de los proyectos de cooperación para el periodo 2020-2022:</p> <p>2020: 86% 2021: 58% 2022: 70%</p> <p>En el 2023 se mantuvieron abiertos 162 procesos de negociación de iniciativas, de los cuales 99 son procesos de arrastre 80 y 63 fueron incorporados a la cartera de negociación durante este período. En ese sentido, 43 de estas iniciativas fueron aprobadas durante este año, valorizadas en un total de RD\$1,714.6 millones, compuestos por RD\$947.2 millones no reembolsable, RD\$550.4 millones reembolsable y RD\$217 millones de aportes de las instituciones dominicanas beneficiarias o ejecutoras.</p> <p>Evidencia: 9.2.6 Relación donaciones ejecutadas por MEPyD-DACCI 9.2.7 Extractos memorias institucionales 2020-2023</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la</p>	<p>La Dirección de Tecnología ha trabajado arduamente en proyectos que han garantizado la eficiencia en la burocracia administrativa, lo que</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>significa una mejora en la prestación de los servicios y procesos tecnológicos. En ese tenor, se destacan los siguientes resultados:</p> <p>Buzón de firma digital: 2022: Se han gestionado 41 documentos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad, distribuidos en 41 en 2022.</p> <p>2022: 41 documentos gestionados del SGC.</p> <p>2023: 153 documentos gestionados del SGC.</p> <p>2024: 54 documentos gestionados del SGC.</p> <p><u>Evidencias:</u> 9.2.8 Cantidad de documentos cargados a la plataforma de Firma GOB 2022-2024</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se realizan auditorías a los procesos institucionales, para verificar su conformidad con los estándares de calidad implementados en la institución.</p> <p>Resultados de auditorías de procesos: 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 26 no conformidades • 26 observaciones • 4 salidas no conformes • 40 oportunidades de mejora 	

	<p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 27 no conformidades • 14 observaciones • 5 salidas no conformes • 90 oportunidades de mejora <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 no conformidades • 26 observaciones • 2 salidas no conformes • 63 oportunidades de mejora <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 no conformidades • 53 observaciones • 71 oportunidades de mejora <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 no conformidades • 30 observaciones • 43 oportunidades de mejora <p><u>Evidencias:</u> 9.2.9 Reporte de hallazgos de auditoría 2020-2024</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El MEPyD ha logrado los siguientes reconocimientos y certificaciones, producto de su compromiso con la calidad de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, en 2020. 	

- Certificaciones Nortic E1, A2, A3, A4, A5, A6
- Reconocimiento ITICGE 2022
- Reconocimiento SISACNOC en septiembre 2021, otorgado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por el cumplimiento de las normativas contables en el marco de las empresas estatales y autónomas en el periodo correspondiente al año 2020
- Reconocimiento Nortic Oro, en noviembre de 2022, por la correcta implementación y certificación de siete estándares NORTIC, otorgado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).
- Adicionalmente, en 2023 el ministerio recibió el certificado de reconocimiento por el cumplimiento de las normativas contables vigentes al año 2022. de parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), para el sector público de la República Dominicana, destacándose el alto nivel alcanzado por la institución (calificación del 100%) en lo concerniente al cumplimiento del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC).
- Reconocimiento por los aportes y apoyo altruista en el trabajo orientados al rescate y la reinserción social de Hogar Crea, Inc.,

	<p>durante la realización de la XLVII Ceremonia de Reeducción de esa organización en 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Como distinción a las buenas prácticas aplicadas en los procesos y servicios institucionales, en el mes de noviembre el MEPyD obtuvo medalla de bronce fruto de la postulación al Premio Nacional a la Calidad 2023. <p>Evidencias: 9.2.10 Certificaciones y reconocimientos (notas de prensa y fotos)</p> <p>9.2.11 Nota de prensa Medalla de Plata PNC XI 2016</p> <p>9.2.12 Nota de prensa Medalla de Bronce PNC XIX 2023</p> <p>9.2.3 Memoria institucional 2023.</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Mensualmente la Gestión financiera del MEPyD realiza el informe que evidencia la ejecución presupuestaria, en la cual se definen recursos planificados y su disponibilidad para de esta manera medir el cumplimiento. Además, la ejecución presupuestal se monitorea por medio del indicador de Ejecución Presupuestaria de DIGEPRES.</p> <p>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES): 2020: 52.7% (RD\$2,169.3 millones) de un presupuesto de RD\$4,112.7 millones.</p>	

	<p>2021: 95.3 % (RD\$2,438.5 millones) de su presupuesto vigente (RD\$2,558.8 millones).</p> <p>2022: 93.0% (RD\$5,901.6 millones) de su presupuesto vigente (RD\$6,347.2 millones).</p> <p>2023: 90.2%, (RD\$3,456.2 millones) de su presupuesto vigente (RD\$3,831.3 millones).</p> <p><u>Evidencia:</u> 9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020-2023 (P. 66, 190, 297 y 59.)</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El MEPyD ejecuta su proceso de compra, contratación y evaluación de proveedores de bienes y servicios, con el propósito de suplir las necesidades de la institución, cumpliendo con las normativas de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). Este proceso abarca la evaluación técnica y económica de los proveedores para su posterior adjudicación, y la evaluación posterior del bien o servicio recibido.</p> <p>Indicador SISCOMPRAS 4to trimestre 2020, 2021, 2022 y 2023.</p> <p>2020: 96.37 2021: 92.35 2022: 90.55 2023: 81.28</p> <p><u>Evidencias:</u> 9.2.13 Indicador SISCOMPRAS 2020-2023</p>	<p>No se evidencian mediciones de resultados de costo-efectividad (impacto al menor costo)</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP