

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA**

FECHA:

JUNIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), formula y desarrolla la misión, visión y valores alineados a lo establecido en la ley número 685, de fecha 26 de junio de 1927, Ley de Secretaría de Estado.</p> <p>Como parte del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024, se realizaron reuniones en las que participaron las principales autoridades del MAPRE con el fin de alinear los objetivos a las directrices de la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional del Sector Público; en el 2021 se realizó la revisión del marco estratégico institucional, este fue el resultado de tres talleres virtuales interactivos y dinámicas técnicas de levantamiento presenciales, con la participación de los grupos de interés y colaboradores, en las que se desarrollaron varias actividades de análisis y pensamiento estratégico, mesas de discusión para el análisis FODA y el uso de la herramienta o método de las 5M.</p> <p>A fin de lograr la integración de todos los niveles de la institución, el nuevo marco estratégico fue socializado a través de los diferentes canales de comunicación interna (correos electrónicos, murales, comunicaciones masivas, flyers</p>	

	<p>informativos y la intranet institucional), y adicionalmente, desde su actualización es el fondo de pantalla de los ordenadores personales, tabletas y dispositivos de comunicación de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de Formulación PEI 2021. • Presentación de Formulación PEI 2021. • Invitación del Ministro a Viceministros, Directores, Encargados y demás colaboradores al Taller de Plan Estratégico. • Política de Planificación Institucional. • Plan Estratégico Publicado en el Portal: https://mapre.gob.do/quienes-somos/plan-estrategico-de-la-institucion/ 	
<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>El MAPRE ha establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización, respetando los principios constitucionales y el marco de general del sector público.</p> <p>Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad: Todas las actuaciones del personal que labora en el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) se realizan con transparencia y responsabilidad. • Innovación: El personal del MAPRE desempeña sus funciones utilizando de manera creativa las herramientas con las que cuenta para ello. • Compromiso: Todos los colaboradores y colaboradoras del MAPRE están 	

	<p>identificados con el logro de los objetivos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión: En el MAPRE se respeta la diversidad en el marco del respeto a los derechos humanos. • Transparencia: El personal del MAPRE ejecuta de forma transparente las actividades que realiza, las cuales son de carácter público y deben ser accesibles al conocimiento de toda persona física o jurídica. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnósticos 2021-2023. • Página Web del MAPRE. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, ver en el portal web. • Marco de valores, Portal Web https://mapre.gob.do/quienes-somos/ 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE, asegura un marco de valores que describen la identidad de la institución: Integridad, Transparencia, Innovación, Compromiso e Inclusión. Acordes a la Estrategia Nacional, de acuerdo con lo evaluado en el proceso de levantamiento del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Página Web del Ministerio: https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/ 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<p>El ministerio, ha socializado la misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>colaboradores de la institución y otras partes interesadas. De igual manera, se mantienen actualizadas las informaciones en el Portal Web institucional.</p> <p>Los objetivos estratégicos se comunican durante el proceso de formulación y revisión de la planificación operativa anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página Web del Ministerio: https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/ ● Política de Comunicación Organizacional. ● Política Inducción al Nuevo Colaborador (a) ● Constancia de taller de inducción y listado de Participación Inducción al Personal ● Guía Elaboración de Plan Operativo Anual 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el año 2021, a través del proceso de planificación estratégica se reformuló la filosofía institucional tomando en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés; fue utilizada la herramienta de estudio análisis FODA durante dicho proceso.</p> <p>La institución asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la filosofía institucional, así como las estrategias para adaptarlas a los cambios tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de Gestión del Cambio Organizacional. ● Políticas de Planificación Institucional. ● Políticas de Calidad de la Supervisión. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de consecuencias para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética.</p> <p>De igual manera, el MAPRE obtuvo recientemente la certificación de la Norma ISO 37001: 2016 sobre el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Tiene como objetivo promover una cultura ética y de valores que ayuden a prevenir, detectar, investigar y mitigar los riesgos de corrupción. Se han impartido capacitaciones a los colaboradores para que tengan el conocimiento del SGAS que les permita identificar y reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción, que afecten el desempeño institucional.</p> <p>A la vez la institución cuenta con buzones de denuncias internos y externos, establecidos para recibir, canalizar y dar tratamiento a las denuncias relacionadas a cualquier actividad que pueda presumirse como fraudulenta, ilícita o contraria a los intereses de la institución.</p> <p>De igual forma mediante la línea 311 y la Oficina de Libre Acceso los ciudadanos pueden realizar denuncias y conflictos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de Consecuencias MAPRE. ● Política de Ética Institucional. ● Política de Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. ● Formulario Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> Manual del Sistema de Gestión Antisoborno. 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia que, en el MAPRE, se fomenta la confianza, lealtad y respeto a través de los comités de trabajo y las reuniones entre áreas directivas y departamentos, contribuyendo a la gestión interna y asegurando la colaboración transversal.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva realiza encuentros con los Viceministros y Directores para dar a conocer los avances a nivel de POA y proyectos institucionales, resultado de encuesta de índice de satisfacción ciudadana y encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Políticas de Comités de Trabajo. Políticas de Calidad de la Supervisión. Minutas de Reuniones de equipos y comités. 	

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 Administrativo de la Presidencia cuenta con una estructura organizacional actualizada en el mes de febrero del año 2022 mediante la resolución No. MAPRE-002-2022. A raíz de la actualización de la estructura, también fueron actualizados el Manual de Organización y Funciones y el Mapa de Procesos al 2022.</p>	

	<p>Las directrices y lineamientos pertinentes para la elaboración, aprobación, difusión y anulación de la documentación generada y controlada en el MAPRE, es definida a través de las políticas Control de Políticas y Procedimientos y Administración de Documentos. Cada año, la institución tiene establecidos los periodos de actualización de documentos y a requerimiento de las áreas responsables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución No. MAPRE-002-2022 que modifica la Estructura Organizativa del MAPRE. ● Resolución No. MAPRE-003-2022 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del MAPRE. ● Mapa de Procesos 2022-2026 (vigente). ● Lista Maestra de Documentos. ● Control de Políticas y Procedimientos. ● Administración de Documentos. 	
<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>Mediante el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se establecieron los indicadores alineados a los ejes y objetivos estratégicos institucionales. Se evidencia la implementación de objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño institucional.</p> <p>De igual forma, el MAPRE ha desarrollado los Planes Operativos en consecución de las estrategias definidas en el PEI, en los mismos se describen las metas operativas que debe cumplir cada área organizacional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía de Formulación (POA). ● Plan Operativo Anual (POA) 2024. ● Informe de Ejecución de Indicadores (POA) 1er y 2do Trimestre 2024. 	
<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>El MAPRE anualmente motiva la implementación de mejoras en el Sistema de Gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los interesados del Ministerio Administrativo. Se evidencia la implementación de mejoras identificadas a través de auditorías, encuestas, revisiones de procesos, monitoreo de indicadores y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Auditorías Internas y Externas 2023. ● Medición de Índice de Satisfacción Ciudadana. ● Plan de Mejora Anual Servicio: Recorridos Históricos Culturales. 	
<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 los logros operativos a través de los informes trimestrales del POA.</p> <p>Se evidencia la gestión de un sistema de información, el MAPRE evalúa y gestiona constantemente un Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) certificado por la Norma ISO 27001:2013, así como la gestión oportuna de riesgos de seguridad de la información. De igual modo se realiza el monitoreo permanente de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para el adecuado seguimiento</p>	

	<p>de los controles internos de las operaciones, procesos administrativos y financieros.</p> <p>Además, a medio término se realiza el Informe Semestral, una evaluación periódica que sirve como instrumento para mejorar continuamente la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manuales de SGSI y Políticas de SGSI. ● Informe sobre el estado de avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) al mes de marzo 2023. ● Informe de Ejecución (POA) consolidado al cuarto trimestre 2023. ● Informe Semestral 2023. 	
<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 trabaja con estándares de calidad establecidos, como lo son la realización anualmente de la presente autoevaluación con el propósito de incrementar los niveles de calidad y a través de la eliminación de las debilidades detectadas mediante la elaboración e implementación de las acciones definidas en los planes de mejora derivados de la misma.</p> <p>El Ministerio forma parte de los 45 órganos y entes priorizados para la implementación de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), de modo que contamos con acceso al portal web en la página oficial del SISMAP Gestión Pública.</p> <p>El Ministerio ha obtenido y mantenido las certificaciones Nortic A2, A3, A5, A6, A7, B2, E1. Así como la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), recientemente,</p>	

	<p>ha implementando un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) Norma ISO 37001:2016, como mecanismos para prevenir la corrupción mediante la comunicación y concientización de acciones que se consideran no éticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comité de Calidad MAPRE ● Autodiagnóstico CAF 2021,2022, 2023. ● Informe sobre el estado de avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) al mes de marzo 2024. ● Recertificación Norma ISO 27001:2013. ● Reportes de Auditoría ISO 27001:2013 ● Recertificaciones NORTIC. ● Manual de Políticas y Procedimientos. ● Informe de Auditoría de Sistema de Gestión Antisoborno, Fase I. ● Reportes de Auditoría ISO 37001:2016. ● Política de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La información es el activo esencial para maximizar la interacción con la ciudadanía y a nivel interno se trata de un factor clave en el devenir de la organización. El MAPRE cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones más trascendentales tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>Externamente, las informaciones se difunden en las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube y LinkedIn) e internamente a través de del correo electrónico, murales informativos, murales digitales (pantallas) y la intranet.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal web, redes sociales del Ministerio Administrativo actualizadas. ● Participaciones en actividades comunitarias de representantes del ministerio. ● Participaciones en medios y redes. ● Políticas y Procedimientos de comunicación organizacional. ● Política de servicios TRANSDOC. ● Política de Administración de Intranet (para colaboradores). 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia a través del establecimiento de herramientas de gestión como los Planes Operativos, planes de mejora, comités de trabajo, entre otros, las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos institucionales, entre otros.</p> <p>También, desarrollamos en el mes de septiembre 2023 una capacitación sobre el trabajo en equipo, con el objetivo de facultar a nuestros colaboradores para conseguir objetivos en común de manera planificada y colaborativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de Comités de Trabajo. ● Políticas Gestión Cambio Organizacional. ● Actas de Comités de Trabajo. ● Planes Operativos Anuales. ● Planes de Mejora. ● Listado de participación Capacitación de Trabajo en Equipo. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso</p>	<p>Como mencionamos en el ejemplo 6, a través de las Políticas de Comunicación Organizacional y los</p>	

<p>de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>distintos medios designados de comunicación interna y externa la institución cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones más relevantes tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Ver ejemplos anteriores.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se establece dentro del marco de valores institucionales del MAPRE, la innovación como uno de sus valores principales, así como una de sus estrategias.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, mejoras en procesos, Premio Nacional a la Innovación Pública.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencian 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>De igual forma como parte de las estrategias de comunicación, mediante las redes sociales se emiten informaciones relevantes servicios que se ofrecen en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de Comunicación Organizacional. ● Políticas y Procedimientos de Cambio Organizacional. ● Difusiones de nuevos procesos, planes, programas, proyectos a través de medios internos y externos. 	

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>Se evidencia que, en el Ministerio Administrativo de Presidencia, en concordancia con sus objetivos y valores establecidos, los líderes participan en actividades que promueven la innovación como herramienta para impulsar la eficiencia, la transparencia y el servicio ciudadano en todo el país. Un ejemplo de ello fue el lanzamiento de la cuarta edición del Premio Nacional a la Innovación Pública, encabezado por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Como una iniciativa del Comité de Gestión Ambiental del MAPRE, cada año se realizan jornadas de reforestación en diversas partes del territorio nacional con el objetivo principal de incrementar la cobertura forestal y restaurar áreas degradadas debido a cambios en el uso del suelo y los efectos de incendios forestales. Además, se evidencia la realización de otras actividades que promueven los valores éticos y el compromiso en la inclusión y la transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lanzamiento Cuarta Edición del Premio Nacional a la Innovación Pública. ● Fotos jornadas de plantación del Comité de Gestión Ambiental MAPRE. ● Políticas y procedimientos de Comités de Trabajo. ● Comité de Compras y Contrataciones ● Comité de Calidad Institucional ● Comité Mixto Seguridad y Salud en trabajo ● Comité de Sostenibilidad 3R 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité de Implementación de las Normas Básicas de Control Interno 	
<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 Ejecutiva, viceministros, directivos y supervisores son los principales generadores para promover el respeto entre los colaboradores y colaboradoras y de esta manera evitar cualquier tipo de discriminación, enmarcados dentro de los valores institucionales.</p> <p>Toda esta cultura de respeto y liderazgo es impulsada con mecanismos como el código de ética institucional. Así como detección y apertura a las necesidades individuales y colectivas, a través de programas y beneficios como el empleado feliz, seguro de vida, cooperativa, ayudas de subsidio de medicamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código Ético, Políticas y Procesos de Ética Institucional. ● Políticas y Procedimientos de Inclusión Laboral. ● Beneficios del colaborador(a). 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Anualmente se realizan encuestas internas y de clima laboral para la identificación y conocimiento de necesidades de los colaboradores y colaboradoras. Las mismas son utilizadas como el mecanismo para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos.</p> <p>También se promueve la comunicación transversal en los comités de trabajo y en difusiones al personal, además del incentivo del uso de los buzones de sugerencias ubicados en distintas áreas de la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de Encuestas Internas. ● Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional. ● Informes de Encuestas de Clima. ● Buzones de Sugerencias, Quejas, Denuncias y Felicitaciones. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Una vez ingresa a la institución un colaborador o colaboradora, se le facilita su descripción de puesto y la misma es utilizada como punto de partida para la elaboración de su acuerdo de desempeño, dicho acuerdo está alineado al PEI y POA. El desarrollo de competencias del personal se apoya a través de las diferentes capacitaciones e inducciones, según el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Desde el año 2023, se han realizado trimestralmente monitoreos de los acuerdos de desempeño en los que cada área debe realizar una revisión, comunicar y apoyar al personal en desarrollo de sus tareas, planes y objetivos. Al finalizar el año se realizan las evaluaciones de desempeño, durante este proceso se mide el rendimiento individual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de Desempeño. ● Plan Anual de Capacitación. ● Minutas de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. ● Evaluación de Acuerdos de Desempeño. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Se evidencia a través del monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA), trimestralmente. Así como las evaluaciones de desempeño de cada</p>	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>colaborador, relacionados a sus objetivos, la delegación de funciones en caso de vacaciones, licencias y demás.</p> <p>Con relación a la delegación de responsabilidades y competencias, la institución cuenta con la Política Sustitución Temporal donde se definen los lineamientos necesarios para la coordinación oportuna de sustitución y la gestión de los pagos otorgados a los beneficiarios ante suplencias temporales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Monitoreo e Informes trimestrales POA 2023. ● Acuerdos de Desempeño 2023. ● Política y procedimiento de Sustitución Temporal. 	
<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>Para promover una cultura de aprendizaje la institución realiza un levantamiento de detección de necesidades de capacitación y en base a sus resultados se elabora el Plan Anual de Capacitaciones.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con una Política Solicitud y Tramitación de Capacitación, para la planeación, gestión y evaluación de solicitudes y requerimientos de capacitaciones de colaboradores (as), contribuyendo con el desarrollo y adaptación de los nuevos cambios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 2024. ● Políticas y Procedimientos de Solicitud y Tramitación de Capacitación. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Delegación de Sustitución Temporal (vacaciones, licencias, et.) 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución cumple con el reconocimiento del personal que completa de manera satisfactoria las metas establecidas en su evaluación de desempeño, a través del pago por rendimiento individual a los colaboradores y colaboradoras que cumplieron con el 85% de las metas de su acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de bonos por rendimiento individual. 	No se evidencia un programa de reconocimiento de equipos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La institución tiene definido en el proceso de planificación estratégica, la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de las encuestas aplicadas.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con buzones de sugerencias web y físico disponibles para los clientes externos e internos de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, P40. • Informe de Encuestas de Satisfacción. • Políticas y Procedimientos de Encuestas de Satisfacción en el Servicio. • Matriz de Interesados MAPRE. 	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Por la naturaleza de la institución, se ha desarrollado y mantenido relaciones proactivas con autoridades políticas desde áreas ejecutivas y legislativas.</p> <p>Evidencia: Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se evidencia el vínculo con las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión, como: la Implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) desde el 2023, siendo una de las 45 instituciones (órganos) y entes priorizados, oficializado en la Resolución No.29-2023.</p> <p>De igual modo, se evidencia la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno, conformación de Comité de Función de Cumplimiento, aproximándose a los pasos para establecer y formalizar un Sistema SGAS, acorde a las disposiciones del Decreto No.36-21 que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas de la República Dominicana. Así como el proceso de implementación y cumplimiento del Índice de Control Interno (ICI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comités conformados para estos fines. ● Plan Operativo Anual 2024. ● Capacitaciones al personal sobre Norma ISO 37001:2016. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia en el MAPRE, la alineación de las políticas públicas y las decisiones políticas en el desempeño de la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Alineación de los Planes Institucionales (POA, PACC 2024) a las políticas públicas END, Plan plurianual e indicadores de gestión de órganos rectores.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Se han gestionado y desarrollado asociaciones con grupos importantes de interés en favor de los y las ciudadanos y ciudadanas, en conjunto con organizaciones no gubernamentales, grupos y asociaciones. Evidencia: Sala de Prensa Portal Web MAPRE.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia la participación de la MAE, funcionarios y representantes de la institución en actividades con organizaciones de diversa índole. Evidencia: Sala de Prensa Portal Web MAPRE.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El Ministerio Administrativo de la Presidencia, promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, la misma es realizada desde la Dirección de Comunicaciones, a través de las redes sociales del Ministerio y su Portal Web, promoviendo conciencia sobre: <ul style="list-style-type: none"> ● Noticias sobre innovación ● Noticias jornadas de reforestación ● Noticia participación en seminario sobre Cooperación Descentralizada y Enfoque Territorial ● Noticia La Buena Administración se Siente ● Noticia sensibilización al conmemorar el Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer ● Noticia Reyes Magos en el Palacio Nacional ● Noticia Día Internacional de la Mujer 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Noticia Desarrollo de Política Antisoborno (ISO 37001:2016) ● Noticia logra Certificación ISO 37001:2016 Sistema Antisoborno. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web del MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ ● Redes Sociales @maprerd 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Se han identificado las condiciones a través de la planeación estratégica, específicamente en el proceso de formulación del PEI 2021-2024, por medio del análisis FODA para evaluar los factores internos y externos y reunir insumos para tomar decisiones estratégicas, incluyendo acciones para el cumplimiento de los cambios presentados en el entorno externo e interno de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PEI 2021-2024 (pág.19). ● Plan Operativo Anual 2024. ● Planes internos y comités conformados. 	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En la página 20 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se tienen identificados los grupos de interés internos y externos relevantes y se realizan acciones de levantamiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PEI 2021-2024 (pág.20). ● Matriz de análisis y expectativas interesados. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se han considerado reformas del sector público en distintos ámbitos de indicadores de gestión, para lo cual ha habido modificaciones en la planeación estratégica y metodologías de implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reuniones de seguimiento Indicadores de Gestión. ● Planes Operativos 2024. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia el análisis del desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz FODA. ● Valoración de Riesgos del Sistema de Seguridad de la Información (SGSI). ● Valoración de Riesgos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio Administrativo de la Presidencia ha traducido la misión, visión y objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Marco estratégico MAPRE. 	
<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>Se evidencia que la institución ha realizado acciones y actividades en las que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de estrategias, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web del MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. • Participaciones del Ministro y funcionarios en actividades de grupos de interés. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia la integración de aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental a través de las acciones que el MAPRE realiza de Responsabilidad Social y en los planes del comité para estos fines.</p> <p>Así mismo, el MAPRE 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 mujeres y hombres.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comité de Gestión Ambiental. ● Plan de Gestión Ambiental. ● Actividades de Responsabilidad Social (Charlas, Reuniones, Capacitaciones, Reforestaciones 2024). 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos para la gestión efectiva de las acciones del Ministerio Administrativo, a través del proceso de formulación del presupuesto, Plan Anual de Compras y Contrataciones y la planificación operativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y Procedimientos de Planificación Institucional. ● Plan Estratégico Institucional. ● Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2024). ● Planes Operativos Anuales 2024. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se han implantado estrategias y la planificación mediante la definición de prioridades de la Institución en el marco temporal, proceso y proyectos adecuados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución No. MAPRE-002-2022 que modifica la Estructura Organizativa. ● Plan Estratégico 2021-2024. ● Planes Operativos Anuales. 	

<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>Se evidencia que el MAPRE, elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores a las distintas áreas de la institución, partiendo del marco estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación y Difusión de la Formulación POA 2024. ● Planes Operativos 2024. 	
<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>Se evidencia la comunicación eficaz de los objetivos, las estrategias, planes/tareas y los resultados previstos logrados a los grupos de interés en los diferentes niveles organizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación Levantamiento POA 2024. ● Difusión de POA 2024. ● Portal Web actualizado: https://mapre.gob.do/transparencia/plan-estrategico-de-la-institucion/ 	
<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>Se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización. Trimestralmente se cargan y monitorean las evidencias de ejecución de programas, proyectos y actividades del Plan Operativo Anual (POA) 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Planificación Institucional. ● Plan Operativo Anual (POA). ● Informe trimestral POA 2024. 	

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>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la institución trazó el eje estratégico 3, enfocado a “Desarrollo e innovación de los Servicios”, bajo este contexto se evidencia la identificación de necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones a través de las detecciones de necesidades de proyectos orientados a TIC’s.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Metodología de Administración de Proyectos TIC. ● Acta de constitución de proyectos, cronogramas, gestión de proyectos de innovaciones TIC. 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Se han realizado levantamientos de necesidades impulsadas por criterios de innovación, para el desarrollo de proyectos y actividades por el Laboratorio de Innovación Pública (LIP-RD).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividad realizada del Foro de Internacional de Innovación Pública. ● Actividad realizada de la Semana Iberoamérica de Innovación Pública. 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia la comunicación de la política de innovación y los resultados de la organización a los grupos de interés del MAPRE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sala de prensa, portal web MAPRE. ● Redes sociales MAPRE. 	

<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 promueven aportes innovadores y creativos por parte del personal, esto se evidencia en las actualizaciones de procesos y sistemas del ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Difusión Premio de Innovación Pública en su Cuarta Edición. ● Encuestas internas de procesos. ● Desarrollo de herramientas Tics para procesos internos. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Mediante el Presupuesto Institucional, la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores, estos contemplados en el PACC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual (POA) 2024. ● Plan de Compras y Contrataciones 2024. ● Presupuesto aprobado y ejecuciones. ● Implementación del indicador: Índice de Control Interno (ICI). 	

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>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El MAPRE, analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los colaboradores(as) a fin de generar bienestar conforme a los recursos disponibles para los fines.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">● Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capacitación.● Programa de préstamos personales "Empleado Feliz".● Ajustes Salariales Colectivos.● Subsidio por maternidad.● Licencia por paternidad.● Subsidio por lactancia.● Jornada Oftalmológica.● Subsidio 100% de dependientes directos de la póliza de salud con ARS SENASA.● Tarifas corporativas en Red de Gimnasios Gold's Gym.● Plan Anual de Capacitaciones.● Política de Evaluación del Desempeño del Colaborador.● Planificación de Recursos Humanos 2024.	

<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>A través de la Dirección de Recursos Humanos se han desarrollado e implementado políticas y procedimientos de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución y respaldadas en la ley Núm. 4108 de Función Pública, y reglamentos aplicables. Con los cuales, garantiza de forma transparente todos los procesos considerando los principios de equidad, igualdad de oportunidades, diversidad, no discriminación e inclusión social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Reclutamiento y Selección de personal, Formulario de Requisición de Personal. ● Histórico de Promociones. ● Política de Beneficios Laborales. ● Histórico de estadísticas de género. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia una implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad, mérito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral a través de los procesos documentados, actividades y acciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Reclutamiento y Selección de Personal. ● Políticas y procedimientos de inducción al nuevo colaborador, beneficios laborales, comités de trabajo, inclusión social y laboral, seguridad y salud en el trabajo, entre otras. ● Estadísticas de género, personal, capacitaciones, etc. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Programas de pasantías: “Gobernemos Juntos” “Mi Verano en Palacio Nacional”. ● Charlas: “Trato digno para las personas con discapacidad” ● Bienestar en la vida cotidiana. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo humano y carrera, se promueve y ejecuta acciones formativas a favor del crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución. En este sentido, para la elaboración del Plan de Capacitación Anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la División de Reclutamiento y Selección se considera cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Capacitación. ● Plan de Capacitación 2024. ● Formulario Detección de Necesidades de Capacitación. ● Histórico de Promociones. 	
<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>Luego del proceso de inducción al personal se procede a ejecutar el proceso de creación de acuerdo del desempeño, el documento formal que contiene los acuerdos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el servidor durante el período evaluado.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>MAPRE realiza trimestralmente los monitoreos de dichos acuerdos y, anualmente las evaluaciones de desempeño de todo el personal, a fin de dar fiel cumplimiento a lo estipulado en la Ley No.4108 de Función Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador. ● Acuerdos de desempeño. ● Evidencias Indicador de SISMAP: 07 Gestión del Rendimiento, cargadas. ● Minutas de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. ● Evaluaciones de Desempeño. 	
<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>Se conformó el Comité de Transversalización del Enfoque de Género con el objetivo de asegurar las acciones de igualdad, con representación de las áreas claves para la gestión del personal (identificación de necesidades diferenciadas de hombres y mujeres) y para el seguimiento de objetivos estratégicos en cuanto estos ámbitos como formaciones y programas, charlas informativas, actividades institucionales, rangos salariales, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comité de Transversalización del Enfoque de Género. ● Plan de Capacitaciones 2024. ● Estadísticas de género, personal, capacitaciones, rango salarial etc. ● Convocatorias, participaciones y difusiones de comunicaciones actividades varias. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>En el MAPRE la capacitación y desarrollo del talento humano es un proceso educativo de carácter estratégico, en este contexto, se han implementado varios métodos de identificación de necesidades de formación, entre los cuales podemos destacar: Formulario detecciones de necesidades de capacitación y el plan de mejora de las evaluaciones de desempeño anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitaciones 2024. ● Formulario Detecciones de Necesidades. ● Indicador Trimestral de Capacitaciones. ● Política de Capacitación. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>El MAPRE, mantiene y gestiona políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal acordes a las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Reclutamiento y Selección del Personal. ● Plan Anual de Capacitaciones. ● Formulario Detecciones de Necesidades 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Los procesos del ministerio invitan al desarrollo de la mejora continua, con el objetivo de dinamizar la participación de sus colaboradores en procesos de aprendizaje e innovación, realizando convocatorias de capacitaciones, talleres y charlas sobre diversos temas de importancia para la institución en las que se hace uso de los medios tecnológicos.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias, participaciones y difusiones de capacitaciones, actividades varias. ● Evaluación de impacto de la Capacitación. ● Detección de Necesidades. ● Indicador de capacitaciones en TIC. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de Planes de Capacitación utilizando como insumo la detección de necesidades de capacitación, las formaciones identificadas a raíz de las evaluaciones de desempeño de cada colaborador y el Plan Operativo Anual (POA), de igual modo se incluyen capacitaciones para el desarrollo de los colaboradores en habilidades blandas, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública.</p> <p>Se evidencia en el Plan de Capacitaciones la inclusión de formaciones para el desarrollo de habilidades personales, gerenciales y de liderazgo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Ortografía y Redacción de Informes. • Resolución de Conflictos. • Etiqueta y Protocolo. • Gestión Efectiva del Tiempo. • Inteligencia Emocional. • Protocolo de Estado y Organización de Eventos. • Trabajo en Equipo. • Oratoria. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 2024, 2023. ● Difusión de convocatorias a capacitaciones. ● Formulario de Detecciones de necesidades. 	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores de nuevo ingreso a MAPRE, mediante un proceso de inducción, con el fin de facilitarle al nuevo colaborador(a) información que le permita lograr la identificación con la organización, de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos para un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.</p> <p>En este proceso incide la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño y los supervisores directos de áreas. El Curso Básico de Ética para servidores Públicos y el Curso Inducción a la Administración Pública en sus niveles I y II, forman parte del asesoramiento individual de los nuevos colaboradores para su adaptación a los procesos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Inducción al Nuevo Colaborador. ● Política Reclutamiento y Selección de Personal. ● Formulario de Inducción. ● Certificados de Curso de Ética ● Registro de asistencia al curso inducción a la administración pública. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La División de Desarrollo Humano y Carrera de la Dirección de Recursos Humanos, promueve y ejecuta acciones formativas en beneficio del crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución.</p>	

	<p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la división antes citada se considera cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Histórico de Promociones. ● Relaciones de comisiones de servicio del personal de Carrera Administrativa. 	
<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>Se incentiva el desarrollo y la promoción de métodos modernos de formación (e-learning, cursos sincrónicos y asincrónicos) por medio de proveedores que brindan estas plataformas y métodos innovadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacitaciones Virtuales. ● Convocatorias y difusiones capacitaciones mensuales. ● Indicador de capacitaciones en TIC. 	
<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>Se desarrollan las planificaciones adecuadas para las actividades formativas, se publican y difunden capacitaciones mensualmente, las cuales incluyen la identificación de acciones formativas que fortalecen las técnicas de comunicación, gestión de riesgos, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Anual de Capacitaciones. ● Convocatorias diversas a capacitaciones abiertas tales como cursos, talleres y charlas orientados a la gestión ambiental, igualdad de género, ética, gestión de riesgos 	

	y resolución de conflictos: Charla Masculinidad Responsable, Lengua de señas, Trato digno para personas con discapacidad, Comunicación efectiva, Diplomado de compras y contrataciones públicas, Curso Básico Ética para servidores públicos.	
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>Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de distintas herramientas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formularios de Evaluaciones de la Capacitaciones. ● Ponderación al contenido de la formación y al facilitador. ● Certificados de Participación. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de diálogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los Planes Operativos, en los que participa personal de las diferentes áreas y grupos ocupacionales, también a través de las reuniones de monitoreos de acuerdos de desempeño.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales Gestión y Resolución de Conflictos. Además, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2023.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de asistencia Cursos Trabajo en Equipo. ● Talleres de Comunicación Efectiva ● Curso Resolución de Conflictos ● Política de Encuestas de Satisfacción (Internas y externas). ● Política de Buzones de Quejas y Sugerencias Internas. ● Política de Comités de Trabajo. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>MAPRE de forma proactiva ha creado espacios de medios de consulta y diálogo como son: un portal de intranet, una página web, murales, correo, reuniones, buzones físicos y digitales, entre otros para la participación del empleado con miras a la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medios hábiles para comunicación y participación. ● Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno). ● Portal Intranet. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y creatividad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias a actividades formativas. ● Taller Cómo Innovar en tu Espacio de Trabajo. 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se elabora el acuerdo entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y metas que debe cumplir el colaborador durante el período determinado. Al crear los acuerdos de desempeño de manera individual, tomando como base los Planes Operativos Anuales, los cuales son elaborados con la participación del personal de todas las áreas estableciendo las metas de manera consensuada.</p> <p>También, se realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos para la evaluación del desempeño, comisión de personal para resolución de conflictos, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador. ● Acuerdos de Desempeño. ● Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. ● Evidencias Indicador de SISMAP: 07 Gestión del Rendimiento, cargadas. 	
<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>A través de la Dirección de Recursos Humanos se ha realiza periódicamente la solicitud de la aplicación de Encuesta Clima Laboral para iniciar dicho proceso junto al MAP. Posteriormente compartir con los colaboradores los resultados obtenidos y crear planes de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de acompañamiento Encuesta Clima enviada al MAP. ● Encuesta de Clima Organizacional 2023 y su plan de mejora. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por la unidad de servicios médicos y Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la realización de los simulacros de evacuación que se realizan periódicamente para comprobar con anticipación si las acciones que se han preparado son eficientes para actuar ante una emergencia o desastre.</p> <p>Se evidencia en la elaboración del Plan de Emergencia Institucional, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación en la Casa de Gobierno; colocación de extintores de incendio en lugares claves y de bombillas para una adecuada iluminación.</p> <p>Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Charla Trabajos en Bipedestación • Curso Prevención de Incendios, Manejo y Uso de Extintores • Curso Procedimiento de Evacuación • Jornada Manejo y Uso Correcto de Extintores • Charla Cuidado y Protección de las Manos • Curso Primeros Auxilios Básicos <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. ● Letreros de Señalización ● Planificación de simulacro. ● Extintores en las áreas. ● Listado de Asistencia Jornada de la Salud 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación • Programa de Subsidio de Recetas Médicas. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se asegura que las condiciones son propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los colaboradores de MAPRE, a través de las políticas institucionales sobre los beneficios al personal, establecidos bajo la Ley de Función Pública núm. 4108 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 52309. Se provee el día libre por cumpleaños y graduación a cada colaborador y de licencias de maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Beneficios de Empleados. • Licencia de paternidad/maternidad. • Beneficio de día libre por cumpleaños • Día por graduación. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>MAPRE ha desarrollado acciones a favor de la inclusión de colaboradores con diversas discapacidades con el objetivo de asegurar su participación plena y efectiva dentro de la institución. Ofreciendo condiciones libres de discriminación y con igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, remuneración y ascenso en el empleo.</p> <p>Se evidencia la concientización a los colaboradores y colaboradoras con el taller impartido de Trato Digno a las Personas con Discapacidad, desde un enfoque de Derecho, impartido por CONADIS.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procesos orientados a la inclusión social y laboral. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Acondicionamientos físicos de infraestructuras (Rampas, Baños). ● Capacitación lengua de señas ● Charla Trato digno a personas con discapacidad. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia la planificación y desarrollo de métodos adaptados para recompensar al personal de forma monetaria o no, a través de los beneficios institucionales ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incentivo por rendimiento Individual. ● Incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores (SISMAP). ● Subsidio medicinas por recetas médicas. ● Subsidio al 100% del almuerzo. ● Préstamo Empleado Feliz. ● MAPRE piensa en tu salud gimnasio Gold's Gym. ● Subsidio 100% de dependientes directos de la póliza de salud con ARS SENASA. ● Seguro de vida Colectivo. 	

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> <ul style="list-style-type: none">Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Se evidencia a través de la matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas, las exigencias de las partes interesadas relevantes para los procesos y sistema de gestión. En la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">Matriz de Interesados, necesidades y expectativas.Sala de prensa, Portal Web MAPRE.	
<ul style="list-style-type: none">Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con 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>Se han efectuado convenios/acuerdos en colaboración, teniendo en cuenta los socios interesados del ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">Acuerdo de suministro de uniformes suscrito con la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA).Convenio interinstitucional para la transferencia de 50 autobuses para asignación a Asociaciones Estudiantiles suscrito con el Ministerio de la Juventud, de fecha 15 de junio de 2023.Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) 2023 (MAPRE-MINPRE-MAP-MEPYD).	

<ul style="list-style-type: none"> Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Se han definido en los acuerdos, los roles y las responsabilidades de cada parte, así como los medios de monitoreo a su finalización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos antes mencionados. 	
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>La institución ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente a través de la alianza con la empresa Vecino Verde en el manejo y disposición de los residuos sólidos con la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóneres.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo entre Vecino Verde y el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE). Informe de manejo de residuos (Vecino Verde). 	<p>No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Se evidencia que MAPRE selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p>La institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable, electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Licitaciones y procesos de compra de esos insumos (Compra). ● Informes de Reuniones del Comité de Compras y Contrataciones. 	
--	---	--

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>Mediante el portal de transparencia en la página web del ministerio, se publican las informaciones correspondientes de forma proactiva, proporcionando datos abiertos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes de Evaluación del portal de transparencia. ● Actualizaciones del portal de transparencia. 	
<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>El MAPRE, incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes haciendo uso de las encuestas de satisfacción y a través del buzón de quejas y sugerencias habilitado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de satisfacción de Servicios a usuarios externos 2024,2023, 2022. ● Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. ● Informe de Quejas y Sugerencias. ● Política de Encuestas de Satisfacción. ● Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana. 	

<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>Se evidencia a través de los medios que se han establecido para encuestas y manejo de buzones, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y transparencia sobre los datos obtenidos de opiniones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. ● Informe de Quejas y Sugerencias. ● Política de Encuestas de Satisfacción. ● Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas, a través del catálogo de servicios MAPRE, disponible en el portal web, así como en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Información de los Servicios disponibles. ● Catálogo de Servicios 2024. ● Observatorio Nacional del MAP 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (2021-2024). ● Plan Operativo Anual 2024 y 2023. ● Presupuesto formulado para 2024 y 2023. ● Presupuesto Institucional ejecutado 2023. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y se evidencia la elaboración del presupuesto, integrando los objetivos financieros y no financieros, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas.</p> <p>En adición, se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto aprobado 2024. ● Ejecuciones presupuestarias enero-junio 2024. ● Actas reuniones comité de compras 2024, 2023. 	

<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>Se evidencia el aseguramiento de la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, ejecución, calidad del gasto, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal de Transparencia, publicación mensual de datos de ejecución presupuestaria y presupuesto. ● Presupuesto aprobado 2024. ● Ejecución Presupuestaria ● Plan Anual de Compras (PACC) ● Compras por debajo del umbral ● Compras Menores ● Compras dirigidas a MIPYME ● Licitación Pública ● Estado de Cuenta Suplidores ● Inventarios de Activos Fijos – Inventarios de Almacén 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros de la institución, a través del correcto uso de sistemas de contabilidad y evaluación de los gastos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecución presupuestaria 2024. ● Informes financieros DIGEPRES 2024. ● Informe Semestral 2023. ● Memoria Institucional 2023. 	
<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>Se evidencia el uso de sistemas de planificación y control presupuestarios acordes a los órganos rectores como SIGEF, SIGOB, Portal de Compras y Contrataciones, AVACOMP.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto aprobado 2024. ● Plan Operativo Anual 2024. ● Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024. 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se evidencia la delegación de responsabilidades financieras en la institución a través del Viceministerio Administrativo y Financiero, y las distintas áreas de la Dirección Financiera y Dirección Administrativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estructura Organizacional. ● Manual de Funciones y cargos viceministerio administrativo y financiero y sus dependencias. ● Controles financieros para la expedición de cheques. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución propicia los escenarios adecuados para el aprendizaje, así como la gestión de la información y conocimiento a través de los distintos procesos y sistemas implementados.</p> <p>Además, de las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitaciones 2024, han sido impartidas 19 acciones formativas de manera virtual, quedando pendientes 27 acciones en esta modalidad para el presente año. Por la flexibilidad organizacional para el aprendizaje, se otorgan permisos y licencias justificadas para estudios.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitaciones 2024, 2023. ● Manual de Políticas y Procedimientos. ● Carpetas digitales de distintas áreas, sistemas y procesos. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El MAPRE garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y almacenada y usada eficazmente a través del Sistema de Seguridad de la Información y de los distintos procesos monitoreados con interacciones externas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de comunicación organizacional. ● Políticas y procedimientos del Buzón de Quejas y Sugerencias. ● Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción de los Servicios. ● Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia el aprovechamiento de las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades y los procesos digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Semestral 2023. ● Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. ● Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360 (https://palacionacional.gob.do/) 	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración externa a través del laboratorio de innovación pública (LIP-RD) es un departamento que cumple con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora en la administración pública y de gobierno. En la consolidación del mismo el Laboratorio de Innovación Pública ingresó a la Red de Laboratorios Ciudadanos y de Gobierno de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● INAP Virtual ● Campus virtual del Capgefi ● Infotep Virtual <p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: Microsoft Teams y Zoom.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de actividades LIP-RD. ● Foro Internacional de Innovación Pública, bajo la coordinación del MAPRE, febrero 2023. ● Semana Iberoamericana de Innovación Pública, celebrada en marzo 2023. ● Informe Semestral 2023. ● Lanzamiento de la 4ta edición del Premio Nacional a la Innovación Pública, mayo 2024. ● Certificado capacitaciones 2024y 2023. 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el correcto seguimiento y monitoreo de la información y el conocimiento de la organización asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad, seguridad y disponibilidad a través del Sistema de gestión de la Información SGSI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual SGSI 2024. ● Informes de Auditorías Internas Realizadas. ● Matriz de Comunicación Organizacional. 	
<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>MAPRE, tiene sus canales internos a través de la Comunicación Organizacional para garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y Procedimientos de Comunicación Organizacional. ● Matriz de Comunicación Interna/Externa. ● Canales de comunicación definidos: Intranet, Correo electrónico, Comunicaciones Masivas, Pantallas salones, murales, talleres, reuniones. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento del acceso al intercambio de datos abiertos relevantes, a través de las certificaciones de las Normas Nortic de la OGTIC, relacionadas al manejo de datos abiertos y portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificaciones Normas Nortic (OGTIC): A2, A3, A5, B2, E1. ● Plan Operativo Anual DTIC 2024. 	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Se evidencia el aseguramiento del conocimiento clave a través de los procesos, las carpetas digitales de cada área, con los debidos controles sobre la información y su disponibilidad. El MAPRE al ingresar todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad.	
Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y Procedimientos Sistema SGSI. ● Políticas y Procedimientos de Desvinculación de Colaboradores. ● Acuerdos de Confidencialidad. ● Sistema de Consecuencias. 		

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 en el Eje Estratégico I, Fortalecimientos Institucional, el siguiente objetivo estratégico: <i>Fortalecer la operatividad y capacidad interna del MAPRE</i>; y dentro de los productos definidos para su consecución se encuentra la <i>Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información y detección de amenazas</i>.</p> <p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se encarga de garantizar la seguridad y la integridad de la información, estableciendo una visión tecnológica de la organización, desarrollando estrategias para su implementación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>A su vez identifica las necesidades tecnológicas de este Ministerio Administrativo de la Presidencia, evaluando nuevas soluciones e implementando medidas de protección contra ciberataques y buscando mejorar los procesos de este Ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual DTIC 2024. ● Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>A través de las divisiones de administración de proyectos y servicios Tics, se monitorean y evalúan sistemáticamente los costos-efectividad de las tecnologías usadas en el ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual DITC 2024. ● Plan de Compras y Contrataciones. ● Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
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>Se identifica y se utilizan tecnologías acordes a las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual DITC 2024. 	
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>El MAPRE utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación en la digitalización de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Office 365 ● Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. 	

<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>En MAPRE se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando herramientas que promuevan la mejora de los servicios digitales y en línea, así como el acceso a procesos más ágiles.</p> <p>La institución cuenta con la certificación de los servicios por parte de la OGTIC, a través de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).</p> <p>Además, la certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios de forma ágil. También, posee la certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), la cual exige tener un canal de servicios en los medios sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● NORTIC A5. ● NORTIC A2. ● NORTIC E1. ● Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. ● Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360 <p>(https://palacionacional.gob.do/)</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>Se implementan normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación ISO/IEC 27001:2013. ● Certificaciones Nortic (A3, A4, A7). ● Políticas y protocolos de seguridad de la información. 	
<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>Se evidencia que el MAPRE desarrolla la gestión de residuos peligrosos de la Casa de Gobierno para disposición final, tal es el caso de los cartuchos de tóner con el reciclaje en el año 2024, a través de la empresa Resicla, SRL, los cuales fueron colectados para ser dispuestos correctamente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de Gestión Ambiental, Inclusión social y laboral. ● Políticas de descargo y plan de gestión ambiental y seguridad laboral. ● Certificados y Recibido Conforme por la Empresa Resicla, SRL (2024). 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se garantiza la provisión y mantenimiento efectivo de las instalaciones del Palacio Nacional y áreas externas, así como todos los mantenimientos eléctricos, equipos, mobiliario, etc., a través de un Plan de Gestión de Mantenimiento 2024 y 2023, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el indicador del POA 2024 y 2023.</p>	

	<p>Se evidencia que la institución garantiza la provisión de instalaciones físicas adecuadas bajo un ambiente de trabajo óptimo, diseñando diversas áreas y equipándose con mobiliarios ergonómicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyectos de Ingeniería: Reforzamiento estructural de la Cúpula de la Casa de Gobierno, restauraciones en distintos balcones del 3er nivel, reparación y mantenimiento al interior de la cúpula, baños, tuberías, entre otros proyectos de infraestructura. ● Plan Operativo Anual 2024 – Dirección de Ingeniería. ● Plan de Mantenimiento de la Infraestructura física de la Casa de Gobierno. 	
<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>Se evidencian las instalaciones en condiciones de trabajo seguras y efectivas, incluidas las señalizaciones e identificaciones necesarias para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes e interesados visitantes del Palacio Nacional. Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre los 22- 23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con seis ascensores de capacidad de 6-8 personas y con dos (02) parqueos para personas con discapacidad en el área de Parqueo de Visitantes. Además, cuenta con veintiocho (28) rampas internas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad existen dos rampas con sus barras a la altura adecuada, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios dispuestos para seguridad y tránsito peatonal en las instalaciones y alrededores del Palacio Nacional. • Plan de Seguridad laboral. 	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>Se aplica y garantiza el ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de las instalaciones que incluye procesos de reutilización, reciclaje o eliminación segura de insumos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Uso de Vehículos Asignados, gestión ambiental, manejo de activos fijos e intangibles. 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Se brinda valor al público, colocando a la disposición el servicio de Recorridos Históricos Culturales a través de las instalaciones del Palacio Nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Recorrido Histórico Cultural. • Portal web: https://mapre.gob.do/servicios/recorridohistorico-cultural-al-palacio-nacional/ 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos de la institución.</p> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de Capacitaciones a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso de vehículos asignados. • Manuales, políticas y procedimientos de Gestión Ambiental MAPRE. • Plan de Capacitaciones 2024. 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física a las instalaciones del Palacio Presidencial, acorde a las posibilidades de la infraestructura que posee.</p> Evidencia: Rampas de acceso al estacionamiento, políticas de asignación y uso de parqueo.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) identifica, documenta y mapea sus procesos continuamente en torno a las necesidades de los grupos de interés y el contexto de la organización. Estandariza los procesos identificados para dar cumplimiento a los objetivos institucionales mediante manuales, políticas y procedimientos. Los mismos son actualizados continuamente, con el fin de crear y promover la mejora continua en todos los procesos que impactan las actividades cotidianas de la institución. Se dispone de la política Control de Políticas y Procedimientos con las directrices pertinentes para llevar a cabo debidamente las mejoras en las documentaciones institucionales, ya sea elaboración, modificación, actualización o anulación.	

	<p>La institución dispone el fácil alcance a los canales o buzones institucionales para la canalización de las mejoras identificadas en los procesos para de esta forma, contribuir a la eficiencia de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapa de Procesos 2022. ● Lista Maestra de Documentos. ● Manual de Políticas y Procedimientos Misionales 2022. 	
<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 ministerio dispone de un Sistema de Ayudas MAPRE con la finalidad de gestionar todas las solicitudes de ayudas sociales que generan el Presidente y el Ministro Administrativo para impactar en el bienestar y la salud del ciudadano dominicano. Este sistema integral automatiza el a gestión de las ayudas sociales, y de igual forma, es utilizada para monitorear los avances de las mismas, y a partir de lo dicho, mitigar el cúmulo de solicitudes y el cuello de botella para tramitar las mismas.</p> <p>También, contamos con un Sistema de Gestión RD (SIGRD) destinado a eficientizar el seguimiento de los proyectos que son desarrollados y ejecutados por gabinetes del Estado. La plataforma interinstitucional gestiona y evalúa los avances de dichos proyectos, como también eficientizar el flujo de funciones para el registro de datos considerando las pautas para lograr las iniciativas, obras, proyectos y donaciones, creando y visualizando y representando datos en formato gráfico para el análisis ilustrativo de los macro datos o datos masivos a presentar.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Se evidencia el inicio de la implementación de las firmas digitales, con la finalidad de mantener la seguridad e integridad de la información; así como la automatización y simplificación de trámites.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Solicitud y Gestión de Ayudas Sociales. ● Procedimiento de Solicitud de Compromisos Gestión RD. ● Captura dashboard con actualizaciones de obras (Sistema Gestión RD). ● Capacitaciones para uso de la Firma Digital con la OGTIC. 	
<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 dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI) que orienta la gestión a la identificación de las prioridades, estrategias y los recursos necesarios para el alcance de los objetivos institucionales. El Eje Estratégico de <i>Fortalecimiento Institucional</i> establece como objetivo estratégico <i>el fortalecimiento y la mejora de la operatividad y gestión administrativa del MAPRE</i>. Este objetivo se mitiga mediante el levantamiento y la actualización de las políticas y procedimientos que estandarizan, eficientizan y mitigan los procesos, riesgos y factores críticos de éxito con el propósito de establecer una cultura de mejora continua en la operatividad institucional.</p> <p>El MAPRE garantiza el cumplimiento de los objetivos mediante instrumentos de planificación, evaluación y monitoreo, PACC y POA; aseguran que las compras y/o contrataciones de los bienes y servicios demandados por la institución y su personal se puedan adquirir durante un ejercicio presupuestal de un (1) año.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>A través de los POA's se levantan y monitorean todos los proyectos, planes, programas y actividades de la institución, así como las pautas para la obtención de los resultados esperados de cada área del Ministerio y por ende se traduzca al cumplimiento con las expectativas de los ciudadanos(as).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). ● Política Control de Políticas y Procedimientos. ● Política Planificación Institucional. ● Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2024). ● Plan Operativo Anual (POA 2024). 	
<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>El MAPRE cuenta con un Manual Descriptivo de Cargos que provee la descripción de la naturaleza del trabajo, las responsabilidades típicas y las competencias requeridas para llevar a cabo todas las actividades afines que le competen. A nivel procedimental, todos los procedimientos adheridos a las políticas como soporte, establecen los responsables de realizar todas las actividades con la finalidad de crear un modelo reproducible de trabajo, y cumplir con parámetros definidos de calidad y eficiencia.</p> <p>Las responsabilidades son asignadas en base a las competencias que se definen para el logro de las mismas, desde que el personal de Reclutamiento y Selección procede a evaluar y validar el perfil del candidato hasta que se capacita para el crecimiento en conocimientos, habilidades, herramientas y destrezas a fin de cumplir con las tareas y proyectos para la mejora de la productividad institucional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Organización y Funciones. ● Manual Descriptivo de Cargos. ● Listado Maestro de Políticas y Procedimientos Aprobados. ● Política Control de Políticas y Procedimientos. ● Política Reclutamiento y Selección del Personal. ● Política Asignación de Becas Especializadas. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El MAPRE dispone de una política de control documental que estipula la mejora y la simplificación continua de los procesos como forma de robustecimiento y adaptación a las normativas legales y a la realidad de la ejecución de los procesos.</p> <p>La política previamente citada establece que todos los documentos de procesos estandarizados deben ser revisados por la Dirección Jurídica para asegurar que las directrices de las políticas y procedimientos no infrinjan con ninguna ley, así como la actualización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Control de Políticas y Procedimientos. ● Listado Maestro de Políticas y Procedimientos Aprobados. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con indicadores para la evaluación y el seguimiento de los procesos mediante Plan Operativo Anual (POA) para conocer el grado de cumplimiento de lo programado y establecer acciones correctivas y preventivas para mitigar las faltas en las actividades cotidianas de la institución.</p> <p>Los Acuerdos de Desempeño individuales están debidamente alineados con los POA, mediante los cuales se realizan las Evaluaciones de Desempeño a los colaboradores(as) de la institución, indicador que va enfocado a medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Planificación Institucional. ● Plan Anual Operativo (POA 2024). ● Política Evaluación de Desempeño del Colaborador(a). ● Acuerdos de Desempeño 2024. ● Monitoreo de Acuerdos de Desempeño 2024. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El MAPRE se recertificó en la Norma ISO/IEC 27001:2013 que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), sistema que busca salvaguardar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del Estado.</p> <p>Actualmente estamos en el proceso de transición de la norma debido a que hacia finales de 2022 se publicó la ISO/IEC 27001:2022.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Esta nueva versión de la ISO presenta cambios importantes en la cantidad y la forma de clasificar los controles de seguridad, además de modificaciones poco significativas en las cláusulas que definen los requisitos para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Evidencia:

- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Manual de Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – ISO 27001:2013.
- Política Control de Políticas y Procedimientos.
- Lista Maestra de Documentos 2024.
- Propuesta de Certificación ISO/IEC 27001:2022.

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Como mecanismo para el involucramiento de los ciudadanos/clientes el MAPRE mediante Buzones Internos y Externos de Sugerencias, Quejas, Denuncias y Felicitaciones recibe, canaliza y da tratamiento a toda sugerencia de mejora, queja y/o denuncia relacionada a cualquier actividad que se estime como contraria a los intereses de la institución, así como cualquier sugerencia que pueda contribuir al fortalecimiento de los servicios y la gestión institucional.</p> <p>Se evidencia que se encuentra disponible en la página web el buzón de denuncias antisoborno, en el cual los usuarios pueden enviar cualquier denuncia y obtendrán respuesta inmediata en los horarios establecidos. Sin embargo, hasta la fecha, el MAPRE no ha recibido ninguna denuncia que evidencie el incumplimiento de la Política Antisoborno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Buzón de Sugerencias, Quejas, Denuncias y Felicitaciones. ● Formulario Buzón de Sugerencias MAPRE. ● Formulario Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias MAPRE. ● Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. ● Informe de Resultados de Encuesta. ● Monitoreo de canal de denuncias antisoborno, disponible en el portal web institucional: (https://mapre.gob.do/transparencia/buzon-de-denuncias/). 	

<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>El MAPRE utiliza un sistema de seguimiento de solicitudes de ciudadanos(as) donde se permite a los edecanes bloquear las fechas manualmente para que el usuario pueda reservar según la disponibilidad de la agenda interna del departamento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan para la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad (Recorrido Histórico Cultural) 2024. • Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/formularios/recorrido-historico.php 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha documentado políticas que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades para el personal, así como de la ciudadanía y personas relacionadas al MAPRE.</p> <p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia establece, mediante el Código de Ética Institucional, el respeto a la diversidad en el marco de respeto a los derechos humanos para el fortalecimiento de una cultura de ética e integridad, mediante un instrumento de cumplimiento obligatorio para todo el personal de esta institución.</p> <p>Además, realiza actividades de sensibilización para sus colaboradores y colaboradoras, como la Charla Principios Básicos de Género, encaminando a la institución hacia la excelencia en la gestión de la igualdad de género.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En este sentido, en apoyo para la promoción de igualdad de género, fue realizado un taller de oratoria y liderazgo en el que 252 damas se capacitaron para tener un mejor y mayor conocimiento para manejar la expresión oral y disertar efectivamente en los diversos escenarios que se encuentren, reconociendo las responsabilidades de liderar los equipos a su cargo. El taller fue realizado en coordinación con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), y La Unión de Mujeres Municipalista Dominicana (UNMUNDO). Se impartió en tres etapas, en las regiones norte, suroeste y sureste. Fue dividido en seis sesiones, de cuatro horas, para un total de 24 horas de formación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Inclusión Social y Laboral. ● Código de Ética Institucional. ● Correos/ minutas de reuniones del Comité. ● Lista de participantes Charla Principios Básicos de Género. ● Lista de participantes Taller de Oratoria y Liderazgo. 	
<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>Mediante el Portal Web del MAPRE se proporciona informaciones veraces y de calidad sobre los procesos y servicios institucionales para conocimiento de la ciudadanía y personal de la institución. A través del INTRANET MAPRE, se proporcionan información y servicios dirigida a todo el personal para el mejor desempeño de sus funciones, tales como circulares, novedades del personal, servicios acerca del Ministerio, calendarios, formación en línea, menú del almuerzo, Estructura Organizacional, Manuales, Política y Procedimientos, etc.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/servicios/ ● Catálogo de Servicios MAPRE. ● Plan para la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad (Recorrido Histórico-Cultural). ● Política Administración de Intranet. ● Política y Protocolo de Atención Ciudadana 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El MAPRE, cuenta con la coordinación de los procesos dentro de la organización para el alcance de los objetivos institucionales. De igual forma, se coordina procesos en conjunto con otras instituciones dentro de Casa de Gobierno, enfocados a los procesos de Gestión de Ingeniería y Servicios Generales, y Atención al Ciudadano(a). Se evidencia un Mapa de Procesos y Cadena de Valor definida, en los cuales se establecen los macroprocesos con sus debidos procedimientos y documentación soporte.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapa de Procesos 2022. ● Cadena de Valor MAPRE 2022. ● Manual de Políticas y Procedimientos Misionales 2022. 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El MAPRE evidencia con un sistema integral para eficientizar el seguimiento de los proyectos que son desarrollados y ejecutados por gabinetes del Estado e instituciones gubernamentales.	

	<p>Mediante la plataforma se gestiona y evalúan los avances de los proyectos y el registro de datos para creación de estadísticas y reportes dinámicos a nivel geográficos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Gestión de Seguimiento Desarrollo de Proyectos. ● Procedimiento Solicitud de Compromisos Gestión RD. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MAPRE cuenta con comités de trabajo para la contribución a la gestión interna de la institución, en los cuales se vela por el involucramiento de los colaboradores(as) de las diferentes áreas para la identificación de necesidades y planteo de soluciones con el fin de promover una cultura de mejora continua en todos los servicios de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Comités de Trabajo. ● Oficios Aprobados por MAE. 	
<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>Nuestra ubicación dentro del Palacio Nacional nos facilita compartir procesos interinstitucionalmente de gestión administrativa tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Casa de Gobierno, entre éstas: Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, Oficina de la Primera Dama, Dirección de Prensa de la Presidencia, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes correspondencias tramitadas a instituciones. ● Atención y servicio de otras unidades a: Servicios Generales, Ingeniería, etc. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<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 MAPRE no cuenta con acuerdos estándares comunes ni 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 ONG.</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 MAPRE, mediante el Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria, utiliza asociaciones con Gobiernos Locales que fungen como intermediarios para la canalización de las solicitudes de ayudas sociales de parte de ciudadanos(as) más vulnerables. De igual forma, el Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria remite solicitudes a otras instituciones del Estado que gestione ayudas de la naturaleza de la solicitud en cuestión.</p> <p>Además, contamos con la colaboración de ITLA, CAPGEFI, INAP, DGCP, INFOTEP, para que el personal de MAPRE participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias de manera gratuita.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Solicitud y Gestión de Ayudas Sociales. ● Matriz Relación de Beneficiarios. ● Matriz Casos Remitidos. ● Informe Semestral 2023. ● Listados de participación. ● Certificados. 	

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).	<p>La percepción de la organización se obtiene dentro del marco de la implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, aplicadas a los grupos interés del servicio de Recorridos Históricos Culturales.</p> <p>Puntuaciones del índice de Satisfacción Ciudadana 2024 – 94.17%, 2023 -100% y 2022 - 99.44%. Se evidencia la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana y la elaboración del Informe sobre los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los Cliente/Ciudadanos sobre el servicio de Recorridos Históricos Culturales a través de los años, siendo más riguroso el plan de mejora de la encuesta del último año.</p> <p>El resultado general de la encuesta de clima organizacional donde se considera el rendimiento de la organización y su imagen ascendió a 85% en 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023, 2022.	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023, 2022. ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional, 2023, 2021. 	
<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>MAPRE, ha demostrado orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, en los aspectos mencionados y evaluados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad 2024 – 100%, 2023 – 100%, 2022 – 100%. ● Atención personalizada 2024 - 95.83%, 2023 – 100%, 2022 – 100%. ● Información facilitada 2024 – 93.75%, 2023 – 100%, 2022 – 100%. ● Interés mostrado en dar respuesta 2024 – 93.75%, 2023 – 100%, 2022 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>MAPRE, provee los medios de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones en la organización, así como lo son las encuestas de satisfacción del servicio y los buzones de quejas y sugerencias. Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos. A continuación, las solicitudes recibidas por vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Física (18) solicitudes, de las cuales (10) fueron respondidas a tiempo. ● Portal SAIP (53) solicitudes, respondidas a tiempo 11, y 40 con prórroga. ● Sistema 311 (39) solicitudes, respondidas a tiempo 36, y 3 con prórroga. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Otros medios (3) solicitudes, todas atendidas a tiempo. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y procedimientos de los Buzones de Quejas y Sugerencias. ● Seguimiento a los Buzones. ● Memoria Institucional 2023. ● Plan Operativo Anual 2024. 	
<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>En cuanto a la transparencia, apertura e información MAPRE, obtuvo la puntuación promedio del año 2023 de 87.10% y en el primer trimestre del año 2024 una calificación promedio de 95.12%, en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). A nivel de atención de solicitudes de información, se ha obtenido un promedio equivalente a 100%, y en manejo de datos abiertos a un 98.36%.</p> <p>El MAPRE ofrece información a los ciudadanos/clientes de forma transparente, de fácil comprensión por los diferentes canales de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023. ● Monitoreos portal de transparencia. ● Evaluaciones realizadas por la DIGEIG 2023. ● Evaluaciones realizadas por la DIGEIG, Primer Trimestre 2024. ● Portal de Transparencia actualizado: https://mapre.gob.do/transparencia/ 	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Entre nuestros valores institucionales se encuentran la integridad y transparencia, los mismo quedan en evidencia con la medición de la percepción sobre la organización y la confianza generada a ciudadanos/clientes. MAPRE, ha realizado mediciones sobre la profesionalidad, confianza en el personal de la organización a través del modelo SERVQUAL, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte de los ciudadanos/clientes de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confianza en el personal 2024 – 100%, 2023 – 100% y 2022 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023, 2022. 	
---	--	--

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>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de confianza hacia a la organización y sus productos/servicios: Dentro de la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, la confianza brindada por el personal se ha valorado con un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura	<p>La accesibilidad a los servicios del MAPRE, físicos y digitales, los ciudadanos/clientes han valorado el nivel accesibilidad a los servicios físicos y digitales (transporte público, acceso para personas con</p>	

<p>y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>discapacidad, horarios de apertura y de espera): La empatía/accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El horario de atención al público 100%. ● Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. ● Recorridos presenciales agendados. ● Recorridos virtuales a través de: https://palacionacional.gob.do/ 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La calidad del servicio brindado por el MAPRE, de Recorridos Históricos Culturales, es evaluada bajo los criterios de Amabilidad, profesionalidad y capacidad de respuesta. A través de los monitoreos mensuales del Departamento de Edecanes a cargo del mismo, y la encuesta de satisfacción ciudadana. se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad 2024 – 100% y 2023 un 100% ● Profesionalidad 2024 – 100% y 2023 un 100% ● Capacidad de Respuesta 2024 – 100% y 2023 un 100% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023. ● Controles de Calidad Mensuales. ● Plan Operativo Anual 2024 – Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana. 	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evalúa a través de la encuesta de satisfacción ciudadana. Desde el año 2023 fue habilitado el recorrido virtual como se ha mencionado en otros ejemplos. (https://palacionacional.gob.do/) y en las instalaciones de la Casa de Gobierno están habilitadas las facilidades para las necesidades específicas de los empleados y visitantes.</p> <p>La valoración del estado físico del área de atención al usuario del servicio (Casa de gobierno en general) obtuvo una puntuación en 2024 – 100%, 2023 – 100% y 2022 – 100%.</p> <p>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables en 2024 - 100%, 2023 un 100% y en 2022 – 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. ● Formularios de Solicitud del Servicio. ● Políticas de Atención Ciudadana. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se evidencia la medición de la capacidad de la organización para la innovación de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La modernización de las instalaciones y los equipos valoradas en 2024 – 100%, 2023 – 100% y en 2022 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Los ciudadanos (as) encuestados valoraron la agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio con un 100%.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El tiempo que la institución tarda en dar respuesta con un 100% y el interés mostrado por dar respuesta en un 100% en 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. 	
<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, y se evidencia que el MAPRE cuenta con un alto nivel digitalización, desde la perspectiva del servicio donde cuenta con la capacidad para solicitarlos desde el portal web y su seguimiento vía correos electrónicos con las áreas responsables.</p> <p>Desde la dirección de tecnología de la información y comunicaciones se han realizado y proyectado proyectos de innovación a favor de la digitalización de los procesos y servicios. Continuamos implementando mejores prácticas acorde a los estándares internacionales de seguridad de la información con la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO27001:2013, el cual es de alcance global e impacta todas las áreas del ministerio.</p> <p>Se implementó una plataforma de monitoreo de infraestructura y servicios. Esta solución nos permite monitorear en tiempo real nuestros sitios web, servidores y servicios críticos de red, rendimiento de aplicaciones y hasta monitoreo de usuarios.</p>	

	<p>Los ciudadanos/clientes valoran con un 100% la modernización de las instalaciones y los equipos disponibles para los servicios y trámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La percepción de la modernización de las instalaciones y los equipos valoradas en 2024 – 100%, 2023 – 100% y 2022 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicios en Línea MAPRE, portal web. ● Informes Semestrales 2023 y 2022. ● Reporte de Proyectos TIC 2024-2023-2022. ● Plan Operativo Anual TIC 2024, 2023 y 2024. ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
--	--	--

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
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera de respuesta para el servicio de Recorridos Histórico Culturales, es de 5 días laborables y el tiempo de prestación del servicio es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. Se evidencia una satisfacción general de un 100% en capacidad/tiempo de respuesta.</p> <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes en 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo de espera para ser atendido 100% ● El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%. ● El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 100%. 	

	<p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes en 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo de espera para ser atendido 100% ● El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%. ● El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 100%. <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes en 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo de espera para ser atendido 97.62%. ● El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%. ● El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 97.62%. ● El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia un control del número y tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias, durante el año 2023 recibimos un total de 113 solicitudes. De las mismas, un total de 111 solicitudes fueron respondidas.</p> <p>A continuación, las solicitudes recibidas por vías:</p> <p>Física (18) solicitudes, de las cuales (18) fueron respondidas a tiempo.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Portal SAIP (53) solicitudes, respondidas a tiempo 11, y 40 con prórroga.</p> <p>Sistema 311 (39) solicitudes, todas respondidas a tiempo.</p> <p>Otros medios (3) solicitudes, todas respondidas a tiempo.</p> <p>De tal manera, observamos que de las solicitudes recibidas el 98.23% han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memoria Institucional 2023. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El ministerio continúa motivando y evaluando los estándares de calidad de satisfacción sobre el servicio de Recorridos Históricos culturales.</p> <p>En el presente año, el estándar de satisfacción de los ciudadanos/clientes en aspectos de (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta), se mantienen en cumplimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad 100% ● Profesionalidad 100% ● Capacidad de Respuesta 100% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El MAPRE, no aplica en el programa de carta compromiso.</p> <p>Evidencia: 01.4 Carta Compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicador: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637890899586471749-VEDI-014-22-Carta-MAPRE-Carta-Compromiso-08.03.2022.pdf 	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																										
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con diversos canales de información y comunicación, los mismos son monitoreados para garantizar su uso correcto de manera interna y externa. A continuación, el detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción del Palacio Nacional. ● Central Telefónica. ● Portal Web MAPRE. ● Redes Sociales. <p>En la Recepción de visitantes se han recibido un total de 17,945 visitantes de ene-jun 2024, se han recibido a través de la central telefónica un total de 25,424 llamadas y se han logrado atender a la capacidad de la misma un total de 24,879 llamadas a Casa de Gobierno.</p> <table border="1" data-bbox="837 737 1257 1107"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Visitantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>3,049</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>3,094</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>2,847</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>3,102</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>2,790</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>3,063</td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td>17,945</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="837 1143 1257 1385"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Llamadas Recibidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>5,039</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>4,636</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>4,538</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>5,384</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Visitantes	Enero	3,049	Febrero	3,094	Marzo	2,847	Abril	3,102	Mayo	2,790	Junio	3,063	TOTAL:	17,945	Mes	Llamadas Recibidas	Enero	5,039	Febrero	4,636	Marzo	4,538	Abril	5,384	
Mes	Visitantes																											
Enero	3,049																											
Febrero	3,094																											
Marzo	2,847																											
Abril	3,102																											
Mayo	2,790																											
Junio	3,063																											
TOTAL:	17,945																											
Mes	Llamadas Recibidas																											
Enero	5,039																											
Febrero	4,636																											
Marzo	4,538																											
Abril	5,384																											

Mayo	4,986
Junio	5,109
TOTAL:	25,424

Mes	Llamadas Atendidas
Enero	5,203
Febrero	4,530
Marzo	4,425
Abril	5,256
Mayo	4,864
Junio	5,026
TOTAL:	24,879

Mes	Recorridos	visitantes
Enero	15	336
Febrero	15	496
Marzo	19	576
Abril	28	821
Mayo	33	851
Junio	24	364
TOTAL:	134	3,444

Evidencia:

- Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional.
- Plan de Comunicación Organizacional.
- Plan Operativo Anual 2024.
- Medios reportes de: Recepción Física del Palacio Nacional, Central Telefónica, Portal Web MAPRE, y redes sociales.

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>En el año 2023, no se recibieron los resultados oficiales de evaluaciones, pero de acuerdo a las calificaciones de evaluaciones de transparencia disponibles en su portal web, el MAPRE obtuvo la puntuación promedio del año 2023 de 87.10% y en el primer trimestre del año 2024 una calificación promedio de 95.12%, en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Sobre la disponibilidad y exactitud de la información en el servicio de recorrido histórico cultural, se mide a través de la encuesta de satisfacción ciudadana: obteniendo resultados en 2024 – 100%, 2023 – 100%, 2022 – 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web Actualizado y sección de Transparencia. ● Informe de Evaluación DIGEIG. ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización se reflejan en la transparencia y apertura de la información de la institución a través del portal. El MAPRE cuenta y evidencia las mediciones de los objetivos de rendimiento y los resultados de la organización a través de los Planes Operativos Anuales:</p> <p>Entre el primer y segundo trimestre del año 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIGEIG al mes de marzo 74.46% - SISMAP al mes de junio 85.32% 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - iTICge al mes de junio 74.85 % - DGCP al mes de marzo 76.44% <p>Por otra parte, tomando como corte del POA a junio 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIGEIG 92.27% - SISMAP 84.26% - iTICge 88.61 % - DGCP 93.96% <p>Mientras que, usando como parámetro el corte del POA a junio 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIGEIG 97.81 % - CCC enero (2020-2022) 91%. - SISMAP al mes de junio 87.16% - iTICge 93.75%. - SISCOMPRAS 98.87% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Índice de Monitoreo del Portal de Transparencia. ● Informes de POA cargados en transparencia. ● Comparación de Resultados de áreas por Trimestres POA 2024, 2023 y 2022. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se mantienen óptimos los alcances de la entrega de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En el primer trimestre del año 2024 se han recibido 23 solicitudes, de las mismas el 100% han sido respondidas y todas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles. ● En el año 2023, el 94.44% de las solicitudes recibidas a la fecha fueron respondidas, y que un total de 66.67% de las solicitudes 	

	<p>recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En 2022 el total de 100% de las solicitudes recibidas han sido respondidas, y que un total de 90.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes de Transparencia DIGEIG. ● Índice de Monitoreo del Portal de Transparencia. ● Controles del SGSI, ISO27001:2013. ● Certificación Nortic A5. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web de MAPRE:</p> <p>Horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción de Visitantes, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. ● Áreas Administrativas, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. ● Recorridos Histórico Culturales: Se realizan de martes a viernes, a partir de las 10:00 a.m. y en horas de la tarde, a partir de las 3:00 p.m. En caso de ser necesario el contacto telefónico, las oficinas administrativas están disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para solicitudes de recorridos e información. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. ● Portal Web MAPRE. 	

6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de prestación de Recorridos Histórico Culturales, es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. A través de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, los ciudadanos/clientes valoraron el tiempo de espera antes de ser atendido, el tiempo que le dedico el personal y el tiempo en que tardo la institución en darle respuesta a la solicitud con un 100% en el presente año, un 100% en el año 2023, y 98.81% en 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. • Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. • Portal Web MAPRE 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se mide a través de la encuesta de satisfacción ciudadana:</p> <p>La valoración de la capacidad de respuesta en 2024 fue de 100%, en 2023 un 100% y en 2022 fue de un 98.81%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. 	
8) Costo de los servicios.	Los servicios de MAPRE son gratuitos.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El MAPRE, no aplica en el programa de carta compromiso.</p> <p>Evidencia: 01.4 Carta Compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637890899586471749-VEDI-014-22-Carta-MAPRE-Carta-Compromiso-08.03.2022.pdf</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>MAPRE, evidencia relación con los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buzón de QDSF. ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. ● Sala de prensa, portal web MAPRE. 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se evidencia la gestión de las sugerencias recibidas, a través de los procesos establecidos para la mejora continua de la institución. En este período evaluado se han recibido 10 sugerencias, las mismas se han tomado en consideración con la finalidad de mejorar la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Balance de Gestión OAI ene-jun 2024. ● Políticas y procedimientos de QDSyF. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>MAPRE mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales. ● Chat en Línea, página web. 	
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>Se evidencian indicadores de cumplimiento en relación a género y los aspectos mencionados a través de los procesos y comités trabajo, así como en los planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2022. ● Política de Inclusión Social y Laboral. 	

<p>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.</p>	<p>Se revisa periódicamente la participación de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proceso de formulación (PEI 2021-2024). ● Matriz de Interesados ● POA´s 2024, 2023 y 2022. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los Ciudadanos/clientes tienen hábiles y a la disposición distintos medios de participación ciudadana en los productos y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución obtuvo la puntuación promedio en el primer trimestre del año 2024 de 95.12%, en el año 2023 un promedio general de 87.10% y en 97.81% por parte de la DIGEIG en 2022.</p> <p>Quedando en evidencia los resultados de indicadores que se han establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de cumplimiento Transparencia, DIGEIG 2022. ● Evaluaciones de Transparencia, Portal Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se mide a través de la encuesta de satisfacción del Servicio a ciudadanos/clientes. Obteniendo resultados en el índice de Satisfacción Ciudadana en 2024 – 100%, 2023 – 100% y 2022 – 98.44%.</p> <p>Además, el MAPRE aplicó durante el tercer trimestre del 2021 la Encuesta de Clima Organizacional realizada a colaboradores, la cual arrojó el resultado de un 80.93%. Dicha encuesta fue aplicada nuevamente en el tercer trimestre del año 2023, obteniendo como resultado un 85% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2023 y 2024. ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021, 2023. ● Plan de Acción Mejora de Clima Organizacional, encuesta MAPRE 2023. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el proceso de formulación del PEI 2021-2024, el MAPRE involucró tanto al personal directivo como a los colaboradores de los distintos grupos ocupacionales para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias, propiciando la toma de decisiones y asegurando el conocimiento de la misión, visión y valores.	

	<p>A través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, como, por ejemplo, la elaboración de los Planes Operativos, se evidencia el involucramiento de los colaboradores y colaboradoras de la institución en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo. ● Proceso de Inducción al nuevo colaborador. ● Proceso de elaboración de los Planes Operativos. 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>MAPRE involucra a sus colaboradores y colaboradoras en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>Un ejemplo de ello fue el proceso de implementación de la Norma ISO 37001:2016, en el que el Comité de Cumplimiento Antisoborno realizó diversas reuniones para la elaboración del Plan de Acción producto de la auditoría interna de dicha norma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo. ● Reuniones Comités de Trabajo. ● Reuniones del Comité de Cumplimiento Antisoborno. 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia la difusión del Código de Ética Institucional aplicado a todos los(as) colaboradores(as) del MAPRE sin distinción de categoría o niveles, indistintamente de la forma de contratación, socializado en el proceso de inducción a la institución conforme a lo establecido en el procedimiento de inducción.</p> <p>Para la institución es de suma importancia el compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos firman un acuerdo de confidencialidad y ética. También reciben una capacitación y concientización sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Firma del acuerdo de confidencialidad y Código de Ética. ● Registro de asistencia al taller Régimen Ético y Disciplinario. ● Política de Sistema de Consecuencias. ● Charla de ley Función Pública impartida por el MAP. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que en los monitoreos de acuerdos de desempeño y las evaluaciones de desempeño y evaluaciones de período probatorio se da apertura a mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo de cara al colaborador.</p> <p>Además, se aplicó la Encuesta de Clima Organizacional en los años 2021 y 2023, para conocer el nivel de satisfacción del personal y retroalimentar a los servidores sobre los resultados obtenidos, tomando en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias ofrecidas para la mejorar.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de Desempeño. ● Evaluaciones de período probatorio. ● Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021 y 2023. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia la participación de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social, como, por ejemplo, se desarrollaron charlas, actividades patrióticas, jornadas de gestión ambiental, jornadas de limpieza de playa y reforestación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jornada de Reforestación Nacional. ● Comité de Gestión Ambiental MAPRE. ● Capacitaciones Varias de Gestión Ambiental y Riesgos Laborales. 	No se evidencia medición de la responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Como resultado general, en el 2021, la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio. El impulso MAPRE para promover cambios innovadores en las áreas de trabajo 88.34% y la búsqueda constante de nuevos métodos y formas de brindar o realizar un proceso o servicio con un 94.16%.</p> <p>En el año 2023, la mejora del cambio obtuvo una puntuación de 83.82%, la calidad y orientación al usuario 91% y enfoque a resultados y productividad 90.91%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2023 y 2021. 	

<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de proyectos TIC, a favor de la digitalización de la organización. Ejemplos criterio 4.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. ● Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360(https://palacionacional.gob.do/) 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>MAPRE define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para garantizar la agilidad de la organización, estas se realizan anualmente y a requerimiento de mejoras de las áreas responsables de desarrollar y ejecutar los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dashboards creados para los procesos que impactan servicios. ● Herramientas creadas en distintas áreas de atención a ciudadanos/clientes. ● Informe Encuesta de Servicios a Usuarios. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Anualmente desde la Dirección de Recursos Humanos se elabora la planificación requerida bajo los criterios del MAP, para definir los objetivos que tendrán que ser desarrollados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● POA ● Evaluaciones de desempeño. ● Planificación de Recursos Humanos cargada a SISMAP. ● Capacitaciones de altos y medios directivos. 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia que, en el año 2021, el personal valora la normatividad y procesos en general con un 88% y tienen conocimiento de los mismos con un 97.50%.</p> <p>En la misma encuesta, pero en el año 2023, los(as) colaboradores(as) valoran la normatividad y procesos con un 91.59%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021, 2023. ● Difusiones de políticas y procedimientos al personal. 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que MAPRE mediante los acuerdos de desempeño, establece metas acordes a la naturaleza del cargo y definidas bajo la metodología SMART.	

	<p>Se realizan los monitoreos para asegurar los avances y los resultados logrados al corte del trimestre, utilizando este escenario para identificar cambios o ajustes necesarios.</p> <p>Al cierre del año, se realiza el proceso general de evaluación de desempeño, el cual califica dos componentes claves (Acuerdo de Desempeño con objetivos y metas, y las competencias).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Evaluación de desempeño ● Manual de cargos ● Acuerdos de desempeño ● Plantilla monitoreo de los acuerdos ● Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la promoción y ejecución de acciones formativas a favor del crecimiento de los colaboradores (as) de la institución. En este sentido, para la elaboración del Plan de Capacitación anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>Al mes de junio 2024 han sido capacitados 184 colaboradores (as) con una ejecución del 41% del plan, estadísticas que reflejan un cumplimiento satisfactorio de la gestión de la división. En el siguiente gráfico se observan las formaciones y el resultado de su ejecución. La relación de impacto por género de las capacitaciones refleja la tendencia de crecimiento en la formación de las personas del género femenino, de los 184 colaboradores capacitados en el primer semestre, el 51% es de género femenino y el 49% restante de género masculino.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de capacitación ● Plan de Capacitación ● Detección de Necesidades de Capacitación 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se implementó un plan de comunicaciones interno Recursos Humanos con el objetivo de que los colaboradores reciban de manera oportuna las informaciones pertinentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Calendario Comunicaciones internas Recursos Humanos. ● Política de Comunicación Organizacional. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de los colaboradores, la institución realiza el pago del Incentivo por Rendimiento Individual, el cual se aplica en función del rendimiento obtenido por el colaborador en el desempeño de su puesto de trabajo.</p> <p>La puntuación mínima para ser beneficiario de este incentivo, es el 85% del valor del cumplimiento de las metas del Acuerdo de Desempeño. Dicho pago es realizado anualmente y reportado al MAP.</p> <p>Respecto a la Encuesta del Clima Organizacional 2023, el 83.73% de los colaboradores están de acuerdo en que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Evaluación de desempeño ● Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP. ● Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	

<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El MAPRE cuenta con una política y procesos que modelan la gestión del cambio organizacional, para distribuir actividades y el conocimiento de los directivos para fines de planificación de las innovaciones y cambios sugeridos o identificados.</p> <p>Respecto a la Encuesta de Clima Organizacional 2023, como resultado general la población valoró en un 83.82% la mejora y el cambio, lo que representa un aumento con relación al año 2021, cuyo resultado fue 81.67% en esta dimensión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Gestión del Cambio. • Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021, 2023. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>El MAPRE propicia un buen ambiente de trabajo y fomenta la cultura de la institución. En las Encuestas de Clima Organizacional, se refleja que el 85% de los colaboradores y colaboradoras en 2023 y el 81% en el 2021, están de acuerdo en que se trabaja en conjunto por un objetivo común.</p> <p>Además, el 90.57% en 2023 y el 92% en 2021 indican que se tiene una buena relación entre los/as compañeros/as de equipo. Estos resultados muestran que se mantienen buenos resultados en la percepción de las relaciones laborales y la colaboración entre compañeros.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de Clima Organizacional 2023, 2021. 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los(as) colaboradores(as) del MAPRE, a través de las políticas institucionales sobre los beneficios al personal, establecidos bajo a la Ley de Función Pública núm. 41-08 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 523-09.</p> <p>Se provee el día libre por el festivo de cumpleaños a cada colaborador y de licencias de paternidad y maternidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Beneficios de Empleados. ● Licencia de paternidad/maternidad. ● Beneficio de día libre por cumpleaños y por graduación. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia una implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad, mérito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral a través de los procesos documentados, actividades y acciones:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Reclutamiento y Selección de Personal. ● Políticas, inclusión social y laboral. ● Estadísticas de género, personal, capacitaciones, etc. ● Charlas: “Trato digno para las personas con discapacidad” 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> Listado de personal de MAPRE con Discapacidad. 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El personal valoró las instalaciones y equipos para el desarrollo de sus trabajos con un 95.88% y 91.67%. En la Encuesta de Clima Organizacional del 2023, la dimensión de disponibilidad y recursos obtuvo un 88.03% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Generales, semestral 2022. Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2023, 2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Para el desarrollo de los recursos humanos se han implementado varios métodos de identificación de necesidades de formación, entre los cuales podemos destacar: Formulario detecciones de necesidades de capacitación y el plan de mejora de las evaluaciones de desempeño anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Capacitaciones. Planificación de Recursos Humanos. Formulario Detecciones de Necesidades. 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>MAPRE ha desarrollado acciones y actividades a favor de motivar la inclusión laboral y social por ejemplo (actividades de charlas o talleres por el día de las madres, día de la mujer, inclusión de género, entre otras.).</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Correos de Invitación a actividades. ● Registros de asistencias y fotos. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La dirección de recursos humanos elabora sus planes de capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación a raíz de las evaluaciones de desempeño de cada colaborador, se incluyen capacitaciones sobre competencias personales, liderazgo, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Anual de Capacitaciones. ● Convocatoria a Capacitaciones. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La Dirección de Recursos Humanos desde la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño y la División de Registro y Control, ha levantado indicadores que permiten medir el nivel de rotación de colaboradores y los niveles de absentismo o enfermedad. Esto permite tomar decisiones de cara a los colaboradores.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Índice de Rotación ● Índice de Ausentismo y vacaciones 	

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>MAPRE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>Evidencia: Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se han registrado dilemas éticos ni conflictos de interés durante el período comprendido.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>MAPRE ha realizado acciones y actividades de responsabilidad social de la organización con participación de los colaboradores a favor del medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jornada de Reforestación Nacional. ● Capacitaciones Varias de Gestión Ambiental y Riesgos laborales. 	
<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>La División de Desarrollo Humano y Carrera de la Dirección de Recursos Humanos, promueve y ejecuta acciones formativas enfocadas en la atención al usuario a fin de desarrollar las habilidades y oportunidades de mejora del personal que ofrece asistencia directa a los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formulario Detección de Necesidades de Capacitación ● Índice de horas de formación. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia que MAPRE mediante los acuerdos de desempeño, establece metas acordes a la naturaleza del cargo y definidas bajo la metodología SMART. Se realizan los monitoreos para asegurar los avances y los resultados logrados al corte del trimestre, utilizando este escenario para identificar cambios o ajustes necesarios.</p> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación resultado de las sugerencias realizadas por los supervisores en el Plan de Mejora y Desarrollo Profesional (formulario complementario de la evaluación del desempeño), con el objetivo de reforzar las áreas de mejora identificadas y favorecer el rendimiento individual de cada colaborador a través de la gestión de capacitación identificada.</p> <p>Al cierre del año, se realiza el proceso general de evaluación de desempeño, el cual califica dos componentes claves (Acuerdo de Desempeño con objetivos y metas, y las competencias).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Evaluación de desempeño ● Evaluación del Desempeño 2023-2021. ● Manual de cargos ● Acuerdos de desempeño ● Plantilla monitoreo de los acuerdos ● Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional 2023 en el ámbito de uso de las tecnologías son de un 87.84% general. Mientras que, en el año 2021, se evidencia que el porcentaje general en la dimensión de uso de las tecnologías fue de un 89%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2023, 2021. 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La División de Desarrollo Humano y Carrera, promueve y ejecuta acciones formativas en pro al crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución.</p> <p>En este sentido, para la elaboración del Plan de Capacitación Anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la División de Reclutamiento y Selección se gestiona cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación ● Formulario Detección de Necesidades de Capacitación ● Control de la evaluación de impacto 	

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de los colaboradores, la institución realiza el pago del Incentivo por Rendimiento Individual, el cual se aplica en función del rendimiento obtenido por el colaborador en el desempeño de su puesto de trabajo.</p> <p>La puntuación mínima para ser beneficiario de este incentivo, es el 85% del valor del Acuerdo de Desempeño. Dicho pago es realizado anualmente y reportado al MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Evaluación de desempeño ● Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP ● Presupuesto aprobado 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El MAPRE impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional con la finalidad de contribuir con la preservación del medio ambiente y recursos naturales, el 4 de mayo 2024, conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y la Defensa Civil, el Comité de Gestión Ambiental del MAPRE llevó a cabo una jornada de plantación para la siembra de un total de 2,500 pinos, en el Municipio de Villa Altagracia.</p> <p>Con el objetivo de brindar todo el apoyo que necesiten los niños y niñas con la condición del espectro autista, para que puedan asistir a sus terapias y recibir todo el apoyo a través del MAPRE se hizo entrega de RD\$6,000,000.00 a la Fundación Integral Autismo e Inclusión Social (FIAIS), este presupuesto extraordinario representa los primeros 6 meses de los fondos que recibirán cada mes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web MAPRE https://mapre.gob.do/noticias/ 	<p>No se evidencia medición de percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,</p>	<p>En la institución se realizan de procesos de compra en la modalidad de subasta inversa, lo que se representa ahorros importantes para la adquisición de bienes.</p>	<p>No se evidencia medición o estudios de la percepción/ reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En adición, se gestiona la compra de vasos y productos químicos biodegradables con el objetivo de colaborar a reducir los residuos contaminantes.</p> <p>También, se han colocado en la institución 2 cargadores para vehículos eléctricos tanto del personal, visitantes y los ciudadanos que transitan por las proximidades del ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web MAPRE https://mapre.gob.do/transparencia/compras-contrataciones/ 	
<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>En la casa de todas y todos los dominicanos fue celebrada la actividad “Vive La Navidad”, los días 09, 10, 16 y 17 de diciembre del 2023. Junto a un gigantesco árbol navideño, jardines decorados, Santa Claus, caritas pintadas, el coro del grupo Armonía, bandas del Sistema Nacional de Escuelas Libres y actividades culturales diversas, cientos de visitantes disfrutaron de esta actividad en compañía de su familia.</p> <p>En este contexto, fue celebrado el Día de Reyes en el Palacio Nacional. El 6 de enero del presente año, cientos de niños y niñas de todas las edades celebraron el “Día de los Reyes Magos” en un emotivo acto celebrado en los jardines del Palacio Nacional. Los pequeños acudieron a la casa de Gobierno luego de una convocatoria a través de las redes sociales del Ministerio.</p> <p>La actividad estuvo ambientada con las hermosas voces del grupo Armonía, un show de juegos para alegrar a los pequeños con la animación de Bonchesitos, Power Rangers y la llegada sorpresa de</p>	<p>No se evidencia medición de resultados de percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales.</p>

	<p>los Reyes Magos, quienes durante tres horas compartieron y se realizaron fotos con los presentes.</p> <p>El encuentro fue coordinado para acoger a más de 700 niños y niñas, quienes no pudieron esconder su alegría y satisfacción por el homenaje.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web MAPRE https://mapre.gob.do/cientos-de-ninos-y-ninas-celebran-el-dia-de-los-reyes-magos-en-el-palacio-nacional/ ● Fotos y publicaciones en las redes sociales. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se evidencia medición 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>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>Cabe destacar que de acuerdo al cumplimiento de la ley 200-04, la institución en el nivel de transparencia tuvo un desempeño satisfactorio en el 2021 de un 98.75%, en el 2022 de un 97.81% y cerró el 2023 con un 87.10%. En la evaluación realizada en el primer trimestre del 2024 se mantiene en un 95.12% de puntaje en los índices de transparencia que mide la DIGEIG como quedó evidenciado en criterios anteriores, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores de nuestros colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del portal de transparencia 2024, 2023, 2022 y 2021. 	<p>No se evidencia medición 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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad Ambiental y una Política de Gestión Ambiental.</p> <p>En consonancia con lo anterior, se ha elaborado la Política Manejo de Residuos, en el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo, se programa la contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso). Además, al realizar los procesos de compras y contrataciones, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Sostenibilidad 3R´s • Política de Gestión Ambiental. • Política Manejo de Residuos. 	<p>No se evidencia la medición del impacto en la organización respecto a la sostenibilidad medioambiental.</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>Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice monitoreo portales de transparencia. • Informe de Encuesta de Satisfacción a ciudadanos, 2024, 2023 y 2022. 	

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>Se evidencian mediciones sobre las actividades para preservar y mantener los recursos, a través de los indicadores del Comité de Gestión Ambiental.</p> <p>Fue impartida la Charla 3R's de la Sostenibilidad, a través del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN), dirigido a 35 jóvenes estudiantes del colegio Santa Rosa de Lima, sobre la capacitación y concientización en materia de medio ambiente y reciclaje.</p> <p>El cuidado y protección del ambiente es una acción del presente y que en los jóvenes queda la responsabilidad de seguir tomando pequeñas pero significativas acciones para las generaciones venideras. Las 3R's son los pilares que conforman la sostenibilidad entre lo que se consume y se desecha: Reducir, Reusar y Reciclar, para evitar el consumo en exceso que trae como consecuencia más desechos y más contaminación y, por lo tanto, la degradación progresiva del medio ambiente.</p> <p>Con los fines de conocer y monitorear los niveles de ruidos generados a través de sus actividades, el MAPRE conforme a las reglamentaciones legales dominicanas, realiza monitoreos de ruidos que permiten determinar la incidencia de las operaciones en el ambiente. En la institución, los niveles de ruidos monitoreados en todos los vehículos presentan valoraciones conformes a los límites establecidos en la Norma Ambiental de Protección Contra Ruidos (NA-RU-001-15).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

En este mismo orden, se realizó la medición sobre Inmisión de Partículas Suspendidas con los fines de conocer y monitorear la calidad del aire del entorno que podría ser modificada por sus actividades. Como resultado se obtuvieron concentraciones de partículas suspendidas conformes en todas las estaciones y todos los tamaños estudiados, con el valor de referencia establecido por el Reglamento Técnico Ambiental de Calidad del Aire, 2018.

Además de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos descritas anteriormente, a través de los correos electrónico institucionales se difunden frecuentemente tips para cuidar el medio ambiente, para ahorrar agua y energía eléctrica, se emiten recordatorios de la ubicación del punto limpio a disposición de los colaboradores (as) y se difunden prácticas para mejorar la calidad del aire.

En adición, el Comité de Gestión Ambiental del MAPRE ha logrado reciclar desde enero hasta junio 2024:

- 246 Kg de papel y cartón.
- 5.44 kg de plástico.

Estos residuos son entregados a una red para la recolección de reciclables (papel, cartón, plásticos) coordinada por Sostenibilidad 3R's, que inserta a recolectores informales que hacen de la comercialización de los reciclables su medio de vida.

Evidencia:

- Certificación de Sostenibilidad 3R's.
- Listado de participación Charla 3R's de la Sostenibilidad.
- Informe de Ejecución Programa de Sostenibilidad Ambiental.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe sobre Evaluación de Niveles de Ruidos Producidos por Vehículos, Ministerio Administrativo de la Presidencia. ● Informe sobre Inmisión de Partículas Suspendidas Ministerio Administrativo de la Presidencia. ● Difusiones correo electrónico institucional. ● Matriz Indicadores de Impacto Ambiental. ● Redes Sociales, MAPRE. ● Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia medición de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La información es el activo esencial para maximizar la interacción con la ciudadanía y a nivel interno se trata de un factor clave en el devenir de la organización. Logros del año 2023 en el área de comunicaciones son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colocación de 32 noticias en la página web institucional: www.mapre.gob.do -Cobertura fotográfica de 87 Recorridos Históricos para visitantes. - Elaboración de 95 trabajos de diseño gráfico. - 182 publicaciones en todas las Redes Sociales. - Elaboración de 62 notas de prensa. - Audiencia de 223, 520 seguidores en redes sociales <p>De enero a junio 2024, a través del portal web institucional de han publicado 30 notas de prensa, con el objetivo de informar a la población los acontecimientos más relevantes de la organización.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2023. • Notas de prensa en https://mapre.gob.do/noticias/ 	
<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>Se evidencia el cumplimiento en el apoyo sostenido con relación a las políticas sobre diversidad, mediante el ingreso de cualquier ciudadano dominicano que cumpla con los requisitos intelectuales, sin discriminación de género, condiciones o limitantes físicas; actualmente contamos con la presencia de 2 colaboradoras con limitaciones físicas.</p> <p>Fue actualizada la Política Pasantía Institucional con el objetivo de facilitar la incorporación de estudiantes, al trabajo profesional, respetando la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Pasantías 2022, Dirección de Recursos Humanos MAPRE. • Política Pasantía Institucional • Política Inclusión Social y labora • Personas con parqueos asignados • por condiciones: 1 • Parqueos para discapacitados: 2 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Fueron realizadas una jornada oftalmológica y, una jornada de vacunación contra tétano, hepatitis c y neumonía con la finalidad de velar por la salud de los colaboradores (as).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Asistencia. • Fotos. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros, a través de la realización de una reunión de trabajo con el Ayuntamiento de Madrid, para impulsar y fortalecer el ecosistema de innovación entre República Dominicana y España desde el Laboratorio de Innovación Pública.</p> <p>El Laboratorio de Innovación Pública de la República Dominicana es un espacio de puesta en marcha de proyectos e iniciativas innovadoras para generar valor agregado en el Sector Público dominicano, aportando así a la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Postulaciones de proyectos, 4ta edición. ● Redes sociales MAPRE. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Asimismo, tenemos constituido el Plan de Emergencias Institucional para casos de siniestro, catástrofe y desastres naturales.</p> <p>Se ha impartido una charla sobre la Conformación de Brigadas de Emergencia a través del cual fueron capacitados colaboradores y colaboradoras de distintas áreas, sobre la aplicación de la técnica de Resucitación Cardio Pulmonar (RCP), primeros auxilios; y de cómo actuar ante un accidente, siniestro y catástrofe.</p> <p>Además, contamos con un consultorio médico, que trabaja sumado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Adicional a esto se realizan simulacros de retiro del personal de las instalaciones en caso de emergencias como terremotos e incendios, en donde los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional se encargan de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acta de constitución Plan del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. ● Política Seguridad y Salud en el Trabajo. ● Plan de Emergencia y Contingencia. ● Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo. ● Listado de participación de capacitaciones y certificados. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia medición de responsabilidad social sobre las acciones e indicadores del Comité de Gestión Ambiental trimestralmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Ejecución Programa de Sostenibilidad Ambiental. ● POA 2024 Dirección de Ingeniería. 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>A través de la Memoria Institucional se reflejan las ejecutorias del ministerio donde se encuentran desglosados los resultados del único servicio a los ciudadanos/clientes, es decir, los Recorridos Históricos Culturales y adicionalmente la cantidad que fueron solicitados por los usuarios. Se evidencian resultados en términos de cantidad y calidad de servicio y productos ofrecidos, durante el primer semestre 2024 (enero-junio) se registraron las siguientes estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (134) solicitudes/recorridos realizados a ciudadanos/clientes. ● Un total (3.444) de personas atendidas. ● 74 solicitudes/recorridos internos o especiales (solicitados por despachos). ● Un total de (619) personas atendidas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estadísticas y métricas de Servicios 2024. ● Plan Operativo Anual 2024. ● Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos, junio 2024. ● Evidencias criterio 6. 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Dentro de los resultados en términos de impacto a la sociedad: a través de la Asistencia Social con el objetivo de solucionar problemas de diversa índole, cientos de personas por medio del Viceministerio de Políticas Sociales se beneficiaron de operativos médicos:	

	<ul style="list-style-type: none"> ● 1,250 personas en la vega. ● Monte Planta se registraron unas 778 personas. ● Monte Plata se registraron unas 680 personas <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión social 2023. ● Fotografías de actividades realizadas. 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia seguimiento al grado de cumplimiento de los acuerdos o convenios vigentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de suministro de uniformes suscrito con la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA). se canalizó la suplencia de uniformes, proporcionando al personal un atuendo de acuerdo al código de vestimenta. Se realizó la orden de producción con INAGUJA para 2,316 piezas, de las cuales se han entregado el 40%. 2. Convenio interinstitucional para la transferencia de 50 autobuses para asignación a Asociaciones Estudiantiles suscrito con el Ministerio de la Juventud, de fecha 15 de junio de 2023, Al 100%. 3. Convenio interinstitucional para la participación de personal de MAPRE en el diplomado en archivística suscrito con el Archivo General de la Nación. 4. Convenio interinstitucional para la participación de personal de MAPRE en el 	

	<p>Congreso Nacional de Archivo suscrito con el Archivo General de la Nación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memoria Institucional 2023. ● Acuerdos firmados por las áreas sustantivas. 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencia la realización de auditorías de Sistemas de Gestión Antisoborno y Cumplimiento, a los procesos sustantivos, para evaluar el grado de conformidad del Sistema de Gestión Antisoborno y el nivel de cumplimiento con la ISO 37001:2016.</p> <p>Desde la Dirección de Control Interno en conjunto a la Dirección de TIC's se realizó una auditoría interna sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del MAPRE. De igual modo se evidencian auditorías internas y externas en otras certificaciones obtenidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Auditoría de Sistemas de Gestión, INDOCAL. ● Reportes de Auditorías. ● Plan Operativo Anual DCI 2024. ● Plan Operativo Anual DTIC 2024 ● Proyectos TIC's 2024. 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia logró la certificación en la Norma ISO-37001, de Sistema de Gestión Antisoborno luego de cumplir con estándares internacionales para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno y corrupción, tras las auditorías realizadas por auditores del Instituto Dominicano Para la Calidad (INDOCAL).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

El Sistema De Gestión Antisoborno (SGAS), asegura el buen funcionamiento de los requisitos del sistema y la mejora continua de los procesos institucionales a través de la prevención del soborno y conductas antiéticas.

El MAPRE mantiene la certificación de la Organización Internacional de Normalización ISO 27001:2013, para el aseguramiento, confidencialidad e integridad de la información, así también como la identificación de riesgos y posibles herramientas para su mitigación y control.

Se realizó el I Foro Internacional de Innovación Pública. Celebrado el 8 de febrero del año 2023, sirvió como un espacio de dialogo único, abarcando temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública en el país, así como también espacios de innovación social, tecnología, sostenibilidad y turismo.

Fue lanzada la cuarta edición del Premio Nacional a la Innovación Pública. El objetivo del galardón es el reconocimiento a los aportes a la innovación pública, lo que promueve la cultura de la innovación, el fortalecimiento de la institucionalidad, la optimización de los servicios que se le ofrecen a la ciudadanía y la transparencia del Estado ante la sociedad dominicana.

Evidencia:

- Informes de auditoría de gestión y planes de acción desarrollados.
- Plan Operativo Anual 2024.
- Informe Semestral 2023.
- Sala de prensa, portal web MAPRE.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El MAPRE ha realizado adecuaciones en sus procesos para la implementación de reformas del sector público. Entre ellas la Implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), y otras reformas administrativas en indicadores compartidos con órganos rectores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación SGAS Norma ISO 37001:2013. ● Implementación Evaluación de Desempeño Institucional EDI. ● Informe Ejecución POA 2024. ● Monitoreo Indicadores de Gestión. 	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El MAPRE gestiona de manera eficiente y efectiva los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones. Esto se logra mediante la asignación adecuada de recursos para cumplir con los Planes Operativos Anuales (POA), programas de capacitación, mejoras en infraestructura y desarrollos tecnológicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asignación Presupuestaria MAPRE 2024 ● Plan Operativo Anual MAPRE 2024 ● Plan de Capacitación 2024 ● Plan de Mantenimiento de la infraestructura física de la Casa de Gobierno. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Ejecución POA, 1er Trimestre 2024. ● Ejecución Presupuestaria ene-jun 2024. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencian mejoras e innovaciones en los procesos. Se han actualizado hasta el momento treinta y dos (32) políticas y procedimientos, a fin de promover la mejora continua en todos los procesos que impactan las actividades cotidianas de la institución. Se actualizaron seis (06) Manuales, segmentados por áreas, con el fin de mantener la documentación vigente y al alcance de todo el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lista Maestra de actualización de Documentos. ● Informes de Ejecución POA, 1er y 2do Trimestre 2024. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En el MAPRE se ha desarrollado una estrategia sólida de benchmarking y benchlearning tanto a nivel interno como con otras organizaciones, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios y prácticas. Los resultados de las interacciones que se han realizado sobre compartir el conocimiento, se desarrollan en el marco del laboratorio de innovación.</p> <p>Un ejemplo de ello fue la realización, desde el Ministerio Administrativo de la Presidencia, del I Foro Internacional de Innovación Pública, en el que más de 500 personas del sector público y privado intercambiaron ideas sobre el futuro de la innovación pública.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Con el mismo se busca la generación de nuevas ideas que en diferentes partes del mundo han sido pensadas, creadas e implementadas a fin de poder mejorar el servicio que proveen los gobiernos, lo que deja una mayor eficiencia y mejor resultado con la gente.</p> <p>En este mismo sentido, del 1 al 4 de marzo del 2023 se realizó la 2° Semana Iberoamericana de la Innovación Pública. Efectuada del 1 al 4 de marzo de 2023, fue un evento organizado por la Secretaría General Iberoamericana y el Ministerio Administrativo de la Presidencia, en el marco de la XVIII Cumbre Iberoamericana, donde se presentaron los resultados de la Agenda Iberoamericana de Innovación Pública del último año. Esta actividad fue pensada para articular una comunidad activa de proposición de soluciones para los principales desafíos que enfrentan las administraciones públicas iberoamericanas para innovar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividad realizada del Foro de Internacional de Innovación Pública. ● Actividad realizada de la Semana Iberoamérica de Innovación Pública. ● Sala de prensa, portal web MAPRE. 	
<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>En el 2023-2024, los convenios están en ejecución, así como uno de ellos finalizados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evidencias ejemplo 4, subcriterio 9.1 	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han implementado acciones de mejora en materia de tecnología para la mejora de procesos, eficiencia y burocracia administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación Solución Microsoft AZURE IaaS & PaaS. Solución de procesamientos de datos en plataforma nube de Microsoft AZURE. • Finalización y Recepción del Proyecto de Arquitectura de Almacenamiento, Hipervisor y Solución de Respaldo. Con este proyecto se fortalecen los controles del Plan de Continuidad de Negocios y el Plan de Recuperación Ante Desastres, establecido en la norma ISO/IEC 27001:2013. • Renovación de la Plataforma de Respaldo y Replicación de Máquinas Virtuales. • Firma Digital. El ministerio ha optado por seguir avanzando en el ámbito digital y ha decidido optar por implementar la Firma Digital Segura Cualificada para el uso de los colaboradores, para esto ha iniciado una serie de procedimientos en coordinación con la OGTIC para darle cumplimiento al plan de implementación de dicha firma. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte resumen de cambios en los procesos, políticas y procedimientos. • Proyectos TIC de digitalización. • Memoria Institucional 2023. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Recertificación de la Norma ISO/IEC 27001:2013. El Ministerio cumplió con la certificación de vigilancia correspondiente a la norma ISO/IEC 27001:2013, donde se asegura el acatamiento de los controles para conservar la disponibilidad,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>confidencialidad e integridad de la información. La institución cuenta con un puntaje de 74.85 % en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>Hasta la fecha el nivel de avance que presenta el Ministerio en la implementación de las NOBACI es de un 64.28% el mismo obedece al nivel de avance promedio general de los cinco componentes de Control Interno.</p> <p>En cuanto al índice de transparencia, mantenemos un porcentaje de cumplimiento general en el primer trimestre del 2024 de 95.12%, correspondiente a la al promedio de las evaluaciones del Portal de Transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Semestral 2023. ● Monitoreo de Indicadores compartidos. ● Informe de Ejecución POA 1er y 2do trimestre 2024. 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Recertificaciones de calidad realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación ISO37001:2016. - Certificación ISO27001:2013. - Certificaciones NORTIC A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, E1. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memoria Institucional 2023. ● Plan Operativo Anual TIC 2024. ● Sala de presa, portal web MAPRE. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) vela por el cumplimiento de las metas físicas y financieras establecidas en la estructura programática del Presupuesto General del Estado.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Se evidencian cumplimiento de los presupuestos y los objetivos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuestos, publicados en el Portal Web. ● Ejecución Presupuestaria del MAPRE. ● Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). ● Reporte de evaluación de DIGEPRES. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El MAPRE, se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible), a través de la planificación de los gastos y las compras acordes a los proyectos y operatividad del ministerio.</p> <p>El presupuesto aprobado para el año 2024 ascendió a la suma de RD\$ 2,099,815,556.00, con una ejecución al 31 de marzo del presente año de RD\$ 382,864,427.67 representando un 18.23% de la partida asignada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Anteproyecto de Presupuesto 2024. ● Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024. ● Ejecución Presupuestaria del MAPRE. 	

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.