

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección de Estrategia y Comunicación - DIECOM

FECHA:

Agosto 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La DIECOM formuló y desarrolló su misión, visión y valores, con un panel de expertos de la Alta Dirección, Planificación y Recursos Humanos, asegurando su alineación a la constitución, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores. 002- Captura de Certificaciones Nortic Portal Web A2, A3 Y E1, 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La DIECOM tiene su marco de valores establecido y alineado a su misión y visión, respetando los principios constitucionales. Evidencia: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores.	
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	La DIECOM formuló y desarrolló su misión, visión y valores, con un panel de expertos de la Alta Dirección, Planificación y Recursos Humanos, asegurando su alineación a la constitución, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	

<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores. 002- Captura de Certificaciones Nortic Portal Web A2, A3 Y EI, 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La DIECOM comunica y socializa su misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con sus colaboradores y partes interesadas, a través del Portal DIECOM, El Plan Estratégico Institucional de la DIECOM, Guía de Elaboración FODA 2024 y Manual de Organización y Funciones de la DIECOM.</p> <p>Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores, 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 006- Captura de Correo electrónico socializando Guía FODA 2024, 007- Captura de la MVV, en la Guía FODA, 008- Captura de la MVV en el Manual de Organización y Funciones DIECOM 009 - Captura del PEI 2022-2024 y POA 2024 en el portal WEB de la DIECOM, 010 - Foto de los Murales de la Misión, Visión y Valores, 177- Socialización de la Misión, Visión y Valores Institucionales por parte de Recursos Humanos.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de</p>	<p>La DIECOM cuenta con certificaciones NORTIC's A2-A3 y EI, también, ha digitalizado los servicios internos asegurando respuesta oportuna y remota a los colaboradores, asegurando el efectivo funcionamiento de sus operaciones. La Institución está preparada para los posibles cambios digitales, con un personal TIC capacitado para los nuevos desafíos y exigencias. Además, contamos con Políticas para la Seguridad de la Información, contenidas en el Manual de la Dirección de Tecnología, también, realizamos un análisis FODA institucional para identificar las</p>	<p>No se ha realizado revisión periódica de la Misión, Visión y Valores.</p>

<p>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>necesidades futuras y áreas a reforzar. La DIECOM se encuentra en el proceso de elaboración del PEI 2025-2028, en el cual se revisará la Misión, Visión y Valores. Evidencias: 002- Captura de Certificados Nortic A2-A3 y E1, 011- Análisis FODA Institucional, 012- Mesa de Ayuda, 013- Análisis de Impacto de las Redes Sociales. 014- Manual de Políticas y Procedimientos TIC, 015- Capacitación Personal TIC.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), el cual cuenta con un buzón de denuncias y un correo electrónico ComisindeEticaInstitucional@diecom.gob.do para los fines de prevención de comportamientos no éticos. Además, la DIECOM cuenta con un Comité de Compras para llevar a cabo los procesos de compras según lo establecido por ley, el cual entrega a los proveedores el Acápite de Responsabilidad Social para proveedores, también la DIECOM posee un borrador del Código de Ética Institucional, a la espera de la aprobación de la DIGEIG. Evidencias: 016- Acta firmada Oficializando el CIGCN de la DIECOM, 017- Borrador del Código de Ética institucional, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores, 019- Buzón de denuncias, 020- Correos orientación CIGCN Conflictos de Interés, 021- Asignación Presupuestaria 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los líderes de las distintas áreas que componen la DIECOM, realizan reuniones periódicas con sus colaboradores para reforzar la confianza y respeto entre directivos y empleados, en las cuales revisan y organizan la agenda y compromisos del área, desarrollan estrategias según las prioridades y planes institucionales, en un ambiente de confianza mutua en</p>	

	<p>donde los colaboradores pueden tratar temas de interés e inquietudes, para las cuales todas las áreas poseen chats internos. Los directivos retroalimentan a sus colaboradores, acompañándolos y guiándoles en sus labores, dando respaldo y apoyo continuo.</p> <p>Evidencias: 023- Convocatorias a Reuniones de las áreas, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 025- Captura de Correos con retroalimentaciones.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos de la DIECOM, socializa los planes, procesos, manuales, políticas, funciones y demás documentos considerados de interés para los colaboradores y que son necesarios para el funcionamiento adecuado de la Institución. Además, anualmente se elaboran los acuerdos por desempeño en donde se gestionan los niveles, responsabilidades y competencias de los integrantes, también se gestionan las responsabilidades y compromisos de las distintas áreas mediante el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias: 026- Plan Operativo Anual Socializado, 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado 030- Designación de Responsable para aplicación Metodología VAR Socializado, 031- Acuerdos por Desempeño.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo de la DIECOM elabora informes trimestrales del POA, en donde se da seguimiento al cumplimiento de los</p>	

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>objetivos y el nivel de avance de estos, todos las unidades y su cumplimiento, también se da seguimiento a los Indicadores Gubernamentales mediante un reporte mensual. Además, trimestralmente se entrega un reporte de ejecución física y financiera. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 032- Reporte Trimestral del POA TI y T2 2024, 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera TI y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales TI 2024.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La DIECOM en alineación con la END 2030, ha enfocado su esfuerzo en cumplir con las normativas y requerimientos de los indicadores gubernamentales, para fortalecimiento de la Institución, mejorando y estableciendo un Sistema de Gestión Integral (SGI), con la finalidad de aumentar el rendimiento de la organización, logrando cumplir con las expectativas de nuestros clientes/usuarios con servicios y productos de calidad, garantizando una respuesta oportuna a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 032- Reporte Trimestral del POA TI y T2 2024, 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera TI y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales TI 2024, 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución posee controles internos alineados a los requerimientos de NOBACI. Además, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza informes trimestrales de cumplimiento de metas del POA, también se realiza un informe semanal a la MAE, en el cual se le reporta la ejecución operativa de todas las Direcciones de la Institución. Evidencias: 037-Reporte Semanal a la MAE, 032- Reporte Trimestral del POA TI y T2 2024,</p>	<p>No se ha realizado formalización de la Metodología VAR.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 2024, 038- Borrador- Metodología VAR, 039- Matriz VAR .	
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.	La DIECOM anualmente aplica la autoevaluación CAF, elabora y ejecuta el Plan de Mejora resultante del CAF. Aplica también la Encuesta de Clima Organizacional del MAP y una Encuesta de Clima Interno. Además, la Institución en cumplimiento del Objetivo Estratégico del Eje 2 de nuestro PEI “Fortalecimiento Institucional” trabaja en el establecimiento e implementación de las diferentes normativas e indicadores gubernamentales. Evidencias: 040- Autoevaluación CAF 2023, 041- Plan de Mejora 2024, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 2024, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO 31000-37001-37301, 143- Matriz PEI - Eje 2 (Fortalecimiento Institucional).	
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.	La DIECOM publica en su portal, todas las informaciones requeridas por los grupos de interés, acorde a la ley de transparencia. A lo interno la DIECOM utiliza el correo electrónico para la difusión masiva, también comunicamos a la sociedad todas las noticias e iniciativas del gobierno mediante nuestras redes sociales y el WhatsApp DIECOM en el cual se comparten informaciones de interés para todo el personal. Evidencias: 044- Correos de difusión masiva al personal desde Recursos Humanos, 045- Captura Canal de Youtube Institucional, 046- Captura de Instagram Institucional, 047- Captura del Instagram del Director General, 048- Evidencia de Campañas - Gubernamentales, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional, 178- WhatsApp DIECOM .	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la DIECOM se asegura las condiciones adecuadas para el correcto flujo y ejecución de los procesos, cada personal cuenta con los equipos tecnológicos, herramientas y mecanismos necesarios para la realización de sus funciones y asistencia. Para gestión de los proyectos, cada área planifica sus proyectos anualmente y los registra en el POA. El seguimiento se da a través de los reportes trimestrales del POA. Evidencias: 050- Asignación de Equipos Tecnológicos, 051- Asignación de Equipos Tecnológicos para trabajos remotos, 052- Reporte de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos, 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 055- Cuenta de Teams Institucional.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIECOM asegura una buena comunicación interna entre todos sus empleados, a través del correo electrónico institucional y el WhatsApp DIECOM. A lo externo, la DIECOM utiliza como medio comunicación el Instagram institucional, su canal de YouTube y también publica en su portal, todas las informaciones requeridas por los grupos de interés, acorde a la ley de transparencia. Evidencias: 044- Correos de difusión masiva al personal desde Recursos Humanos, 045- Captura Canal de Youtube Institucional, 046- Captura de Instagram Institucional, 047- Captura del Instagram del Director General, 048- Evidencia de Campañas Gubernamentales, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional, 178- WhatsApp DIECOM.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la DIECOM en cumplimiento con el compromiso de la innovación, ha fomentado el uso de herramientas tecnológicas de asistencia a los colaboradores, como la Mesa de Ayuda, correo electrónico del Soporte Técnico de TI, la herramienta para asistencia remota AnyDesk. Para la retroalimentación, los directores y encargados de</p>	

	<p>áreas se reúnen de forma periódica para afinar y debatir criterios y mejorar los productos, designación de estos y organización de la agenda del área. Además, cada año se realiza una Encuesta de Clima Organizacional, del MAP y una Encuesta de Clima Interna. Evidencias: 056- Correo Electrónico del Soporte Técnico de TI, 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 057- Herramienta AnyDesk, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 153- Borrador de Política de Accesibilidad Web.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La DIECOM comunica de manera previa vía correo electrónico los cambios a realizar a todos sus empleados, también comunica las iniciativas y cambios a los empleados y grupos de interés. Evidencias: 058- Correo de RRHH sobre servicio de Transporte, 059- Correo de RRHH sobre cambio de horario, 060- Correo de la DPD socialización Matriz POA.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes y directivos de la DIECOM, participan en actividades de integración y capacitaciones junto al resto de colaboradores, motivándolos y fortaleciendo la confianza, mediante el ejemplo. Evidencias: 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad, 061- Charla "Mujer tu eres el proyecto más importante", 062- Taller de Fortalecimiento y Bienestar Emocional - Habilidades para manejar el estrés y la ansiedad, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO</p>	

	31000-37001-37301, 180- Taller – Hombre “Habilidades para la vida”.	
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.	La DIECOM promueve una cultura de respeto y confianza, en la que los líderes de áreas recogen las inquietudes y sugerencias de su personal en las reuniones de equipo, también, la Institución tiene a disposición Buzones de Sugerencias para uso de los colaboradores. Además, son evaluadas y tomadas en cuenta las circunstancias personales de los empleados para el desempeño de sus funciones y compromisos personales, para ello se llevan a cabo reuniones en modalidad virtual, fomentando la igualdad para las distintas modalidades de trabajo, también se digitalizó el formulario de solicitud de vacaciones para facilitar, agilizar y garantizar el disfrute a tiempo de las mismas. Evidencias: 065- Buzón de sugerencias, 066 Licencias de Paternidad y Maternidad 2024, 067- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 069- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 135- Correo de Digitalización del Procedimiento de Solicitud de Vacaciones, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 055- Cuenta de Teams Institucional.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	La DIECOM mediante la DRRHH, difunde las informaciones claves de la organización a todo el personal, también, periódicamente consulta sobre asuntos claves de la institución mediante el uso de encuestas de clima laboral, aplicando tanto la del MAP, como la interna. Evidencias: 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno, 044- Correos de difusión masiva al personal desde Recursos Humanos.	

<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>Los Directores de la DIECOM elaboran con sus colaboradores los planes y objetivos a través del POA y socializan los acuerdos de desempeño, asignando responsabilidades, tiempos y tareas específicas. Los líderes apoyan al personal en el desarrollo de estas tareas, dándoles un seguimiento continuo vía correo electrónico y reuniones periódicas, proporcionando retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño grupal e individual. Evidencias: 071- Acuerdos por Desempeño firmados, 072- Correos de entrega POA por áreas, 023- Convocatorias a Reuniones de las áreas, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 025- Captura de Correos con retroalimentaciones, 026- Plan Operativo Anual Socializado.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Los líderes de las áreas de la DIECOM, delegan y asignan responsabilidades a sus colaboradores, en las cuales emplean un entrenamiento cruzado, en donde el colaborador dueño del producto o responsable, es designado para entrenar a un compañero del área, acompañarle y retroalimentar durante el proceso. Los avances de estos procesos se ven reflejados en los reportes semanales. Evidencias: 073- Captura de Correos de Entrenamiento Cruzado, 030- Designación, Delegación de Responsable para aplicación Metodología VAR Socializado, 216- Correos de Delegación de Tareas.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La DIECOM anualmente elabora el Plan de Capacitación Institucional, en donde las áreas colocan las necesidades de aprendizaje detectadas en el personal, ya sea por resultados de desempeño, levantamiento de necesidades de los mismos colaboradores o acorde a nuevos requerimientos de cumplimiento. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 015- Capacitación Personal</p>	

	TIC, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO 31000-37001-37301, 181- Gestión de Calidad aplicando Metodología CAF, 182- Capacitación PowerBI, 183- Segundo Congreso Internacional de Contratación Estatal, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El personal de la DIECOM recibió el bono por desempeño en reconocimiento a los esfuerzos realizados. Además, cuando un colaborador logra un objetivo, se le es reconocido por el líder del área. Evidencias: 075- Bono por Desempeño, 076- Reconocimiento o felicitación por logro de los objetivos (Memoria Semestral DPCA), 223- Fotos de Reconocimiento DPCA.	

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.	La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas, también una Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Evidencias: 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 079- Evaluación de Eventos del SICOM,	

	080- Encuesta piloto de 809.2, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La DIECOM mantiene comunicación constante con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas. Evidencias: 081- Correo DPD – MEPyD, 082- Correo DRRHH – MAP, 083- Correo RAI – DIGEIG, 084- Correo DAF - DIGEPRES, 085- Correo DPD – MAP, 184- Correo de TIC - OGTIC.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La DIECOM identifica y cumple con las Leyes que fundamentan el Sistema Gubernamental y facultan a los Órganos Rectores del Gobierno y sus indicadores, son incorporados al Sistema de Gestión de la Institución. Como seguimiento y monitoreo de estos indicadores, la DPD elabora un Reporte Trimestral con las puntuaciones obtenidas por la institución. Evidencias: 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales TI 2024, 185- Formación para Peritos - Bases de Contratación y Rol de Peritos, 186- Formación - Marco Normativo del SNCCP, 187- Política de Inclusión Social del MAP.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La DIECOM está alineada a las políticas públicas, a los planes y estrategias nacionales. (END) (ODS) (PNPSP). Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024. 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 188- Decreto I-24 que regula la publicidad oficial, 246- Ley 2023 de Régimen Electoral.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).		
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
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.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	

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.	La DIECOM, aplicó un análisis FODA Institucional, en el cual se identifican las condiciones necesarias para el logro de los objetivos, mediante el análisis de aspectos claves e influyentes en el desarrollo de los planes y proyectos del Gobierno. Evidencias: 01 I- Análisis FODA Institucional.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La DIECOM tiene identificados los grupos de interés relevantes para la institución. Se aplican encuestas para conocer sus necesidades y expectativas. Evidencias: 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 079- Evaluación	

	de Eventos del SICOM, 080- Encuesta piloto de 809.2., 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo", 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La DIECOM mantiene comunicación constante con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas, dando seguimiento a los cambios dados por decretos y resoluciones de los órganos rectores. Además, la Institución inició el proceso de Implementación de NOBACI-ICI de La Contraloría General de la República. Evidencias: 081- Correo DPD – MEPyD, 082- Correo DRRHH – MAP, 083- Correo RAI – DIGEIG, 084- Correo DAF - DIGEPRES, 085- Correo DPD – MAP, 184- Correo de TIC – OGTIC, 191- Compromiso Institucional con Implementación NOBACI, 192- Implementación NOBACI-ICI.	
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.	La DIECOM realizó un análisis FODA Institucional, para analizar el desempeño interno y las capacidades actuales de las áreas que componen la DIECOM para el logro de los objetivos estratégicos y operativos, también posee en borrador una Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos, para lo cual la MAE, ha sido designado un responsable. Evidencias: 011- Análisis FODA Institucional, 038- Borrador - Metodología VAR, 039- Matriz VAR, 030- Designación, Delegación de Responsable para aplicación Metodología VAR Socializado, 193- Resolución No.DIECOM-MAE-2024-0004 (Creación Comité VAR).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La DIECOM traduce su misión y visión en objetivos a largo y mediano plazo, en consonancia con las estrategias nacionales. (END) (ODS) (PNPSP). Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 088- Matrices PEI 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La DIECOM toma en cuenta los resultados de las distintas encuestas que se ejecutan durante el año para la elaboración de Planes de Mejora. Evidencias: 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 079- Evaluación de Eventos del SICOM, 080- Encuesta piloto de 809.2., 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Las políticas de la DIECOM integran aspectos de sostenibilidad, como la gestión ambiental y responsabilidad social, las cuales son socializadas mediante capsulas informativas vía correos de difusión masiva de RRHH. Además, contiene un documento de Responsabilidad Social para proveedores, también la DIECOM gestiona los residuos de cartuchos en el Punto Limpio del Palacio Presidencial. Evidencias: 089- Borrador de la Política de Medio Ambiente, 090- Correos Capsulas Informativas TIC, 077- Gestión de Residuos de Cartuchos, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo	

	ocupacional, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La DIECOM asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los planes institucionales. Evidencias: 021- Asignación Presupuestaria 2024, 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La DIECOM, implanta su estrategia y define las prioridades y el marco temporal, para la realización de los proyectos, en cumplimiento efectivo y eficiente de la planificación institucional. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 194- Organigrama Institucional.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La DIECOM establece y define las tareas y actividades para la consecución del Plan Operativo Anual Institucional, en donde se plasman los responsables y los indicadores para medición del avance según la ejecución planificada. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024.	
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	La DIECOM se asegura de que sean comunicados de manera eficaz a todos los colaboradores, los planes y estrategias, a través del correo institucional, página web institucional, también, trimestralmente se elabora un reporte de seguimiento a la ejecución del POA, en el	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>cual se presentan los resultados de avance de la planificación. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 006- Captura Correo Electrónico Socializando Guía FODA 2024, 026- Plan Operativo Anual Socializado, 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado, 013- Análisis de Impacto de las Redes Sociales.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La DIECOM monitorea, mide y evalúa los logros de la organización, para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes en caso de ser necesario. Evidencias: 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 2024, 037- Reporte Semanal a la MAE.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La DIECOM tiene como objetivo estratégico, el fortalecimiento institucional, para ello ha digitalizado servicios y procesos para brindar un servicio de calidad de forma oportuna. Además, a lo interno se utiliza la herramienta Mesa de Ayuda para asistencia a distancia, el uso de VPN y AnyDesk. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 057- Herramienta AnyDesk, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 147- Firmas Digitales de los miembros del Comité de Compras, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 002-</p>	

	Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1.	
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.	En junio, la DIECOM presentó la Estrategia de Comunicación del Gobierno a las instituciones pertenecientes al Poder Ejecutivo. Además, el SICOM tiene un cronograma de talleres a brindar en lo que resta del año, también, el Director de la DMIAI participó en la “Cumbre Mundial de Comunicación Política” en Monte Rey, México. Evidencias: 053- Presentación de la Estrategia de Comunicación Gubernamental, 091- Cronograma de Talleres SICOM, 106- Participación del Director de la DMIAI en la Cumbre Mundial de Comunicación Política, 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest", 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La Dirección de Tecnologías de la DIECOM mediante los correos masivos de Recursos Humanos, socializa con todo el personal de Institución, las innovaciones y la finalidad de estas. Evidencias: 092- Comunicado de la DTIC sobre Mesa de Ayuda, 093- Correo - Comunicado de la DTIC sobre Mesa de Ayuda y correo SOPORTETI, 027- Manual DTIC Socializado, 090- Correos Capsulas Informativas TIC.	
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.	Los Directores de áreas de la DIECOM realizan reuniones periódicas, en las cuales son anotadas las opiniones de los colaboradores participantes. Además, en la DIECOM se aplican encuestas de para recoger la percepción y sugerencias del personal sobre aspectos generales de la institución. Evidencias: 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de	

	Clima Interno, 023- Convocatorias a Reuniones de las áreas, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La DIECOM asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de los planes estratégicos y operativos de la institución. Evidencias: 021- Asignación Presupuestaria 2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Dirección de Recursos Humanos realiza un levantamiento anual de todas las áreas, de las necesidades del personal, tanto las formativas como de reclutamiento. Además, los directores notifican las necesidades de sus áreas a RRHH. Evidencias: 094- Levantamiento de capacitaciones por áreas, 095- Levantamiento de programas formativos con los proveedores, 074- Plan de Capacitación 2024, 196- Remisión de la Planificación de Recursos Humanos al MAP (03.1.1), 143- Matriz PEI - Eje 2 (Fortalecimiento Institucional).	
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.	La DRRHH de la DIECOM, en alineación con la Ley 41-08 y lo establecido por el MAP, contiene en el manual del área, los procedimientos para reclutamiento del personal, también cuenta con un Manual de Cargos en el cual se establecen los requerimientos para asignación de los puestos y las competencias que debe tener, también posee un Manual de Organización y Funciones, en donde están definidas las	No se ha realizado la aprobación del Manual de Cargos y de Recursos Humanos.

	<p>responsabilidades y asignación de funciones.</p> <p>Evidencias: 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 096- Borrador - Manual de Cargos, 097- Borrador - Manual de RRHH, 216- Correos de Delegación de Tareas.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Desde Recursos Humanos de la DIECOM se consideran los principios de equidad y neutralidad política, dando igualdad de condiciones y oportunidades a sus empleados, basado en méritos propios. Para responsabilidad social, la DIECOM posee un borrador de Política Medio Ambiental. Además, se otorgan Licencias de Maternidad y Paternidad, según lo establecido por Ley, para equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Evidencias: 097- Borrador - Manual de RRHH, 066- Licencias de Paternidad y Maternidad 2024, 067- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 069- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 059- Correo de RRHH sobre cambio de horario, 062- Taller de Fortalecimiento y Bienestar Emocional - Habilidades para manejar el estrés y la ansiedad.</p>	<p>No se ha realizado la aprobación del Manual de Recursos Humanos</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En la DIECOM se gestiona el desarrollo profesional del personal, tomando en cuenta criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades. Además, la DIECOM tiene un Plan de Capacitación General para todo el personal y de especialidades acorde al área técnica y profesional a la que pertenece. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 094- Levantamiento de capacitaciones por áreas.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>Los directores de áreas, elaboran acuerdos de desempeño con los colaboradores bajo su cargo, definiendo los objetivos y tiempos de</p>	

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>cumplimiento, también en el POA se establecen los responsables de las tareas para ejecución de los proyectos plasmados. Para seguimiento y evaluación de estos objetivos, se realizan evaluaciones de desempeño y reportes trimestrales del POA. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 031- Acuerdos por Desempeño, 098- Evaluación del Desempeño.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La DIECOM aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Para esto lleva las estadísticas del personal desagregadas por sexo. Evidencias: 067- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 069- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 061- Charla "Mujer tu eres el proyecto más importante", 180- Taller - Hombre "Habilidades para la vida".</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La DIECOM actualiza anualmente los conocimientos y competencias de sus empleados, en consonancia a las demandas laborales presentes y futuras, manteniendo actualizado al personal mediante la ejecución del Plan de Capacitación Institucional. Evidencias: 015- Capacitación Personal TIC, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO</p>	

	31000-37001-37301, 074- Plan de Capacitación 2024, 094- Levantamiento de capacitaciones por áreas, 099- Ejecución del Plan de Capacitación 2024, 011- Análisis FODA Institucional, 098- Evaluación del Desempeño, 181- Gestión de Calidad aplicando Metodología CAF.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La DIECOM desarrolla el personal con los conocimientos necesarios, según las necesidades actuales y futuras, desarrollando sus talentos y competencias para el logro de su misión, visión y objetivos institucionales. Evidencias: 015- Capacitación Personal TIC, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO 31000-37001-37301, 074- Plan de Capacitación 2024, 094- Levantamiento de capacitaciones por áreas, 099- Ejecución del Plan de Capacitación 2024, 096- Borrador - Manual de Cargos, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado.	
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).	La DIECOM implementa la estrategia de entrenamientos cruzados y capacitaciones que utilizan juegos y actividades para enseñar a los colaboradores nuevas habilidades. (Sistema Lúdico). Evidencias: 100- Rotación del Personal, 073- Captura de Correos de Entrenamiento Cruzado, 061- Charla "Mujer tu eres el proyecto más importante", 180- Taller - Hombre "Habilidades para la vida", 197- Taller Lúdico - "La Magia de Trabajar en Equipo".	
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.	La DIECOM contiene en su plan de capacitación actividades formativas para el desarrollo de competencias y habilidades individuales del personal. Evidencias: 061- Charla "Mujer tu eres el proyecto más importante", 180- Taller - Hombre "Habilidades para la vida", 197- Taller	

	Lúdico - "La Magia de Trabajar en Equipo", 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas, 201- Taller - Tiempo Productivo.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Los directores de la DIECOM cuando un colaborador nuevo inicia, se le asigna uno de mayor experiencia para tutoría, mentoría o asesoría, para brindarle así todo el apoyo necesario para el desarrollo de sus funciones. Evidencias: 073- Captura de Correos de Entrenamiento Cruzado, 101- Acompañamiento de inducción a nuevo personal, 182- Capacitación PowerBI.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Recursos Humanos remite vía correo las vacantes y concursos públicos a todo el personal de la DIECOM, también, se revisa el Banco de Elegibles del MAP cuando se apertura una vacante. Evidencias: 102- Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos.	
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).	Los colaboradores de la DIECOM participan en actividades formativas en modalidad virtual. Evidencias: 015- Capacitación Personal TIC, 182- Capacitación PowerBI, 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas.	
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.	La DIECOM mediante la DRRHH contiene en su Plan de Capacitación talleres y charlas sobre manejo de conflictos, inteligencia emocional, trabajo en equipo. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 062- Taller de Fortalecimiento y Bienestar Emocional - Habilidades para manejar el estrés y la ansiedad, 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas, 104- Charla sobre Acoso Laboral o Mobbing, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO	

	31000-37001-37301, 183- Segundo Congreso Internacional de Contratación Estatal.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	La Dirección de Recursos Humanos hace un levantamiento de los programas formativos con instituciones que ofrecen capacitaciones gratuitas, optimizando así el beneficio y disminuyendo el costo total del Plan de Capacitación Institucional. RRHH contiene una carpeta de Gestión del Conocimiento, en la cual se almacena todo el material de los distintos cursos, talleres y diplomados tomados por los colaboradores. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 095- Levantamiento de programas formativos con los proveedores, 105- Carpeta de Gestión del Conocimiento, 198- Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones Recibidas.	

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.	Los líderes de las distintas áreas que componen la DIECOM, realizan reuniones periódicas con sus colaboradores para reforzar la confianza y respeto entre directivos y empleados, en las cuales revisan y organizan la agenda y compromisos del área, desarrollan estrategias según las prioridades y planes institucionales, en un ambiente de confianza mutua en donde los colaboradores pueden tratar temas de interés e inquietudes, para las cuales todas las áreas poseen chats internos. Los directivos retroalimentan a sus colaboradores, acompañándolos y guiándoles en sus labores, dando respaldo y apoyo continuo. Evidencias: 023- Convocatorias a Reuniones de las	

	áreas, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 025- Captura de Correos con retroalimentaciones.	
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)).	En la DIECOM, los líderes realizan reuniones con sus colaboradores de forma periódica, lo que facilita el levantamiento de sugerencias o aportes de ideas, también la DIECOM, tiene disponible Buzones de Sugerencias para todos los colaboradores. Evidencias: 023- Convocatorias a Reuniones de las áreas, 024- Correo y/o Minutas de reuniones, 065- Buzón de Sugerencias.	
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.	La DIECOM involucra a sus empleados en el desarrollo de los planes, las estrategias y los objetivos, a través de la planificación operativa de la institución o POA, también, con la participación de todo el personal en el análisis FODA. Además, se realiza un Plan Anual de Compras y Contrataciones con todas las áreas. Evidencias: 060- Correo de la DPD socialización Matriz POA, 070- Correos de entrega POA por áreas, 107- Correos socialización elaboración del PACC, 108- Correos recibiendo el levantamiento del PACC de las distintas áreas, 005- Plan Anual de Compras 2024, 206- Correo de envío PACC consolidado.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Los directivos de la DIECOM procuran acuerdos con los empleados bajo su cargo, a través de un acuerdo de desempeño. En el cual se establecen los objetivos a alcanzar. Evidencias: 031- Acuerdos por Desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La DIECOM anualmente realiza la solicitud para la aplicación de la Encuesta de Clima que realiza el MAP, como requerimiento del SISMAP. Además, aplica una encuesta de Clima Interno. Evidencias: 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el	La DIECOM en cumplimiento de los requerimientos del IDOPPRIL, realizó un levantamiento de necesidades	

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>e incorporó mejoras, como el uso de detectores de humo, mantenimiento de los extintores, implementamos un Sistema de Control de Acceso mediante el uso de huella dactilar, también, la DRRHH hizo un levantamiento y actualización de datos de todos los colaboradores, en donde se identifica el personal con condiciones de salud. Además, se realizó una solicitud de capacitaciones al IDOPPRIL. Evidencias: 109- Levantamiento de Necesidades IDOPPRIL, 110- Implementación de Detectores de Humo, 111- Implementación de Sistema de Control de Acceso, 112- Mantenimiento de Extintores, 113- Correo de RRHH para actualizar Datos del Personal, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 115- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2024, 062- Taller de Fortalecimiento y Bienestar Emocional - Habilidades para manejar el estrés y la ansiedad.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La DIECOM realizó un ajuste en el horario laboral, disminuyendo la cantidad de horas de trabajo diarias. Además, se otorga licencias de paternidad y maternidad a los colaboradores al nacimiento de un hijo, también se tiene parte del personal realizando teletrabajo. Evidencias: 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 066- Licencias de Paternidad y Maternidad 2024, 116- Cambio de Horario de Salida.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La DIECOM le presta especial atención a los empleados con condiciones de salud especiales, para identificar estos casos, la Dirección de Recursos Humanos realizó una actualización de Datos del personal. El personal de mayor riesgo identificado ha sido enviado a trabajo remoto. Evidencias: 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 113- Correo de RRHH para actualizar Datos del Personal, 207- Trámites de Licencias y/o Pensión por discapacidad.</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La DIECOM aplica métodos para recompensa de su personal, entre estos podemos citar el bono por desempeño laboral y el bono de desempeño institucional. Además, se llevó a cabo la Jornada de Reforestación DIECOM. Evidencias: 117- Bonificación SISMAP, 075- Bono por Desempeño, 200- Jornada de Reforestación en Villa Altagracia.</p>	<p>No se ha realizado la aprobación de la Política de Compensación y Beneficios</p>
--	--	---

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIECOM ha identificado socios claves tanto del sector público como del privado. La institución está llevando a cabo el Programa de Profesionalización con el INAP, también el personal de la DIECOM fue invitado a participar de una charla con el Hemocentro Nacional y para donación de sangre de manera voluntaria. Además, la DIECOM participa en la Mesa de Trabajo para la Política de Acceso para la Salud y Seguridad Social junto al MEPyD. Evidencias: 050- Ejecución del Plan de profesionalización DIECOM, 143- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional, 208- Correo para elaboración de Política de Acceso a la Salud y Seguridad Social del MEPyD, 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest".</p>	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Comité de Compras de la DIECOM, entrega a los proveedores un pliego de condiciones y un acápite de responsabilidad social con el cual deben cumplir, también tenemos un acuerdo de entrega de los residuos para reciclaje con el Punto Limpio del Palacio Presidencial. Además, la DIECOM participa y colabora con otras entidades tanto nacionales como internacionales en el desarrollo de proyectos y políticas.</p> <p>Evidencias: 183- Informe/Reporte de Medición de Responsabilidad Social, 138- Constancia de Proceso de Reciclaje de Desechos Sólidos, 095- Ficha Técnica Proceso de Compras, 153- Pliego de Condiciones para concursos de compras, 087- Captura de la justificación para selección del proveedor, 208- Correo para elaboración de Política de Acceso a la Salud y Seguridad Social del MEPyD, 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest".</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La DIECOM, tiene un acuerdo con La Presidencia para la utilización del "Punto Limpio" que se encuentra en las instalaciones del Palacio Presidencial, disponiendo el 100% de los materiales de residuos sólidos generados en la Institución. Además, se entrega a los proveedores un pliego de condiciones en donde están definidas las responsabilidades y compromiso ético. Evidencias: 239- Constancia de Proceso de Reciclaje de Desechos Sólidos, 118- Ficha Técnica Proceso de Compras, 119- Pliego de Condiciones para Concursos de Compras, 120- Captura de la justificación para selección del proveedor, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores</p>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>A la fecha no tenemos Alianzas Público-Privada. No obstante, la DIECOM ha realizado capacitaciones al personal sobre el tema. Evidencias: 209- Taller de Alianzas Público o Privada y Fideicomiso de Alianza Público o Privada.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El Comité de Compras de la DIECOM, entrega a los proveedores un pliego de condiciones y un acápite de responsabilidad social con el cual deben cumplir. Evidencias: 118- Ficha Técnica Proceso de Compras, 119- Pliego de Condiciones para concursos de compras, 120- Captura de la justificación para selección del proveedor, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIECOM publica sus datos abiertos en el portal de transparencia, en cumplimiento de la Ley 200-04 de transparencia gubernamental, también ofrece respuestas a los ciudadanos a través del portal 311. Evidencias: 121- Captura del Portal de Transparencia Institucional - Datos Abiertos, 122- Portal 311, 003- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y EI, 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La DIECOM realiza encuestas de satisfacción de los clientes usuarios, en donde evalúan y dan sugerencias respecto a los servicios entregados. También posee un buzón de sugerencias y quejas. Evidencias: 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 079- Evaluación de Eventos del SICOM, 080- Encuesta piloto de 809.2, 065- Buzón de Sugerencias, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DIECOM posee procedimientos para la recolección y procesamiento de los datos obtenidos, de las Encuestas de Satisfacción. Evidencias: 123- Manual OAI - Procedimiento de Aplicación "Encuesta de Satisfacción Ciudadana", 124- Manual Misional - Procedimiento de Barómetro Digital.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>El presupuesto de la DIECOM está alineado a los objetivos institucionales, mediante los planes operativos y de compras. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 021-</p>	

	Asignación Presupuestaria 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La DIECOM establece objetivos en el POA integrando objetivos financieros y no financieros en el mismo, también, el Comité de Compras evalúa los riesgos de las decisiones a través de un análisis de la decisión del gasto, que detalla los criterios de selección de los proveedores. Además, posee un procedimiento para Proyectos de Inversión en Tecnologías. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 021- Asignación Presupuestaria 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024, 125- Análisis de la decisión del gasto, 146- Manual de Política y Procedimiento Gestión Proyectos de inversión TIC.	
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.	La DIECOM publica en su portal de transparencia en el segmento DATOS ABIERTOS lo concerniente a la transparencia financiera y presupuestaria, garantizando el acceso a la información a la población y partes interesadas. Evidencias: 121- Captura del Portal de Transparencia Institucional - Datos Abiertos, 021- Asignación Presupuestaria 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024, 211- Portal de Compras de la DGCP, 212- Portal de Transparencia DIECOM/Compras y Contrataciones Públicas.	
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).	La DIECOM trimestralmente elabora un reporte de Ejecución Física y Financiera Trimestral, el cual se envía a DIGEPRES, también se elabora un Reporte Trimestral de la ejecución del POA, el cual es colgado en la Web de la Institución. Además, la DAF, utiliza SIGEF. Evidencia: 126- Captura del módulo SIGEF, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024.	

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La DIECOM utiliza sistemas de planificación y control presupuestario y de costos, mediante el PEI, POA y PACC, y la Programación Física y Financiera Anual y Trimestral. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 127- Programación Física y Financiera Anual, 128- Programación Física y Financiera Trimestral.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las asignaciones y funciones del personal de la DIECOM están dadas por la descripción del puesto, manual de cargos y el Manual de Políticas y Procedimientos de la DAF. Todos alineados a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencias: 096- Borrador - Manual de Cargos, 129- Borrador - Manual de Políticas y Procedimientos DAF.</p>	<p>No se ha realizado la aprobación del Manual de Cargos.</p>

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 DIECOM mediante el uso de servidores y discos externos para el BackUp de las informaciones proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar la información, salvaguardando la resiliencia y flexibilidad institucional, también el Comité CONTI, tiene un Plan de Contingencia de Tecnología. Además, se cuenta con un Plan de Seguridad Institucional. Evidencias: 130- Servidores Redundantes, 131- Resolución CONTI, 132- Back Up de la Información, 133- Plan de Contingencia TIC, 134- Plan de Seguridad</p>	

	Institucional, 014 - Manual de Políticas y Procedimientos TIC.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La DIECOM garantiza la disponibilidad de la información en su portal de transparencia, acorde a los formatos establecidos por la ley de transparencia. Evidencias: 121 - Captura del Portal de Transparencia Institucional - Datos Abiertos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la DIECOM se encuentra en el proceso de digitalización de algunos procesos de Recursos Humanos, aprovechando las tecnologías disponibles y haciendo de estos procesos eco amigables. Además, la DTIC posee herramientas para dar soporte a distancia a los colaboradores que están en modalidad remota, también, la DTIC ha realizado un proceso de Benchlearning con el MINPRE, Implementando el Sistema de Evaluación del Desempeño Digital. Evidencias: 054 -Plan de Capacitación DIECOM 2023, 135 - Correo de Digitalización del Procedimiento de Solicitud de Vacaciones, 136 - Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 137 - Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, 012 - Mesa de Ayuda, 057 - Herramienta AnyDesk, 056 - Correo Electrónico del Soporte Técnico de TI, 015 - Capacitación Personal TIC, 182 - Capacitación PowerBI.	No se ha realizado la puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda de Recursos Humanos
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La DIECOM, producto de investigaciones de mejores prácticas se encuentra en el proceso de implementación de un Sistema de Evaluación del Desempeño digital, resultado del proceso de Benchlearning con el MINPRE, también el Director de la DMIAI participó en la “Cumbre Mundial de	

	<p>Comunicación Política” en Monte Rey, México, en el que participaron instituciones gubernamentales de otros países dedicadas a la comunicación ciudadana.</p> <p>Evidencias: 137- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, 106- Participación del Director de la DMIAI en la Cumbre Mundial de Comunicación Política.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos de la DIECOM digitalizó todos los expedientes del personal que labora en la institución y se asegura de que los expedientes del personal estén actualizados y permanezcan el tiempo de vigencia establecido por la ley general de archivos. La Dirección de Planificación y Desarrollo se encuentra en el proceso de actualización de los manuales de políticas y procedimientos institucionales. Estos documentos son guardados en las carpetas compartidas, las cuales se encuentran en los servidores y diariamente se les hace un BackUp. Evidencias: 138- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos, 113- Correo de RRHH para actualizar Datos del Personal, 139- Carpeta de Manuales Institucionales, 140- Carpetas Compartidas de la DIECOM, 141- BackUp de Servidores.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Para garantizar el acceso a la información a los empleados, la DIECOM usa como canales internos de difusión, el Correo institucional, a través del cual se socializan todas las informaciones que son consideradas de interés común, también como red interna utilizamos las carpetas compartidas. Para la transferencia de conocimiento, se realizan entrenamientos cruzados entre colaboradores. Evidencias: 073- Captura de Correos de Entrenamiento Cruzado, 140- Carpetas Compartidas de la DIECOM, 142- Correo de Socializaciones de Documentos desde Recursos</p>	

	Humanos, 215- Pantallas Informativas, medios de difusión de Informaciones relevantes de la Institución	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	La DIECOM publica sus datos abiertos en el portal de transparencia en cumplimiento de la Ley 200-04 de transparencia gubernamental, también ofrece respuestas a los ciudadanos a través del portal 311. Evidencias: I21- Captura del Portal de Transparencia Institucional - Datos Abiertos, I22- Portal 311.	
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.	La Dirección de Recursos Humanos de la DIECOM conserva la información relevante de los empleados en sus expedientes de manera física y digital, aún incluso después de su desvinculación, acorde a lo establecido por la Ley General de Archivo. Además, en el área se administra la carpeta de Gestión del Conocimiento, en la cual están todos los materiales didácticos de charlas, talleres, diplomados, etc. Evidencias: I38- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos, I05- Carpeta de Gestión del Conocimiento, I40- Carpetas Compartidas de la DIECOM.	

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.	La DIECOM en su matriz PEI – Fortalecimiento Institucional, establece los objetivos estratégicos respecto al fortalecimiento de las tecnologías, también en el POA 2024. Además, aplicamos las NORTIC's y requerimientos de la OGTIC, según nos apliquen, dada la naturaleza de nuestra institución. Evidencias: I43- Matriz PEI - Eje 2 (Fortalecimiento Institucional), I44-	

	POA 2024 (Dirección de Tecnologías), 002- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La Dirección de Tecnologías de la Información de la DIECOM, participa en los procesos de compras de tecnologías de la institución, también se tiene un procedimiento de proyectos de inversión de tecnologías. Evidencias: 145- Informe de Recomendación Técnica Firmado por Director TIC, 146- Manual de Política y Procedimiento Gestión Proyectos de inversión TIC.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	La DIECOM cuenta con una Mesa de Ayuda para asistencia técnica al personal, también a través de la herramienta AnyDesk pueden dar soporte de manera remota. La Dirección de Tecnologías está en el proceso de desarrollo de una Mesa de Ayuda para los servicios de Recursos Humanos y en el proceso de implementación de un Sistema Automatizado de Evaluación del Desempeño. Además, la DIECOM cuenta con un portal de transparencia y 311 en los cuales se colocan los Datos Abiertos de la Institución, en cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 057- Herramienta AnyDesk, 111- Implementación de Sistema de Control de Acceso, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional, 122- Portal 311.	No se ha realizado la puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda de Recursos Humanos
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.	La DIECOM digitalizó las firmas para los procesos de compras, vía la OGTIC, también digitalizó todos los expedientes del personal en Recursos Humanos. Además, se digitalizaron los expedientes del depósito documental de la Institución. Evidencias: 138- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos,	

	I47- Firmas Digitales de los miembros del Comité de Compras, I48- Depósito Documental Digitalizado.	
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>La Dirección de Tecnologías de la Información de la DIECOM, posee una Mesa de Ayuda por la cual el Soporte Técnico asiste a los colaboradores de la Institución, también la herramienta AnyDesk para asistencia remota. Además, está en proceso de implementación el Sistema de Evaluación del Desempeño, también en Piloto se digitalizó el formulario de vacaciones. La DIECOM está en proceso de Certificación de la NORTIC B2:2017, para ello, se tiene un Borrador de una Política de Accesibilidad Web.</p> <p>Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 057- Herramienta AnyDesk, I37- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, I49- Formulario de Vacaciones Digitalizado, I53- Borrador de Política de Accesibilidad Web.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>La DIECOM posee un Manual de Políticas y Procedimiento según lo establecido por la OGTIC, en el cual se establecen los procesos para manejo y seguridad de la Data, lo que garantiza la protección de los datos.</p> <p>Evidencias: 014- Manual de Políticas y Procedimientos TIC, I32- Back Up de la Información, I33- Plan de Contingencia TIC, I41- BackUp de Servidores.</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>La DIECOM, a través del Punto Limpio del Palacio Nacional gestionan los residuos de cartuchos, también la DTIC se encuentra en el proceso de certificación de la NORTIC B2:2017 de Accesibilidad WEB para garantizar el acceso a personas con discapacidades. Además, la institución posee en borrador una Política de Medio Ambiente y también un plan de gestión ambiental, y un programa de gestión ambiental.</p> <p>Evidencias: 077- Gestión de Residuos de Cartuchos, I53- Borrador de Política de Accesibilidad Web, I52- Política de Medio Ambiente, I51- Programa de Gestión Ambiental, I50- Plan de Gestión Ambiental.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La DIECOM detalla las necesidades del año en el Plan Anual de Compras, además, contiene un Plan de limpieza y mantenimiento anual 2024 e Inventario de Almacén con el objetivo de garantizar las provisiones y mantenimiento efectivo de las instalaciones. Además, se les realiza mantenimiento a los equipos tecnológicos de la Institución. Evidencias: 052- Reporte de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos, 112- Mantenimiento de Extintores, 115- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2024, 154- Cronograma Mantenimiento Flota Vehicular DIECOM, 155- Inventario de Almacén, 005- Plan Anual de Compras 2024.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIECOM se hizo un levantamiento con el IDOPPRIL para continuar fortaleciendo y asegurando las instalaciones y brindar mejores condiciones de trabajo a través de la implementación de un Plan de Mejora resultante de este. Además, para fortalecimiento del personal se solicitó capacitaciones de seguridad y prevención laboral. Evidencias: 109- Levantamiento de Necesidades IDOPPRIL, 156- Plan de Mejora resultante del Levantamiento con el IDOPPRIL, 110- Implementación de Detectores de Humo, 111- Implementación de Sistema de Control de Acceso, 112- Mantenimiento de</p>	

	Extintores, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 058- Correo de RRHH sobre servicio de Transporte, 159- Servicio de Transporte al Metro.	
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.	La DIECOM, registra los activos fijos en el SIAB, SIGEF y Bienes Nacionales. Evidencias: 157- Registro de activos y bienes nacionales en el SIAB, 126- Captura del módulo SIGEF.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La DIECOM contiene un cronograma de mantenimiento de la flota vehicular, también está establecido en el manual de tecnología el uso adecuado de los equipos tecnológicos para disminuir el consumo de energía. Evidencias: 154- Cronograma Mantenimiento Flota Vehicular DIECOM, 014- Manual de Políticas y Procedimientos TIC, 213- Charla sobre Ahorro Energético, 214- Implementación de medidas para el ahorro y uso racional de la energía.	
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).	La DIECOM tiene espacios destinados al parqueo para los colaboradores que tienen vehículos, también ofrece un servicio de transporte a la estación del Metro más cercana para los que son usuarios de dicho transporte público. Evidencias: 158- Fotos de Parqueos de la DIECOM, 159- Servicio de Transporte al Metro.	

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.	La DIECOM tiene una Matriz de Identificación de Procesos, en la cual están identificados los Macroprocesos, también un Mapa de Procesos y el Manual de Procesos Misionales. Evidencias: 029- Manual de Procesos Misionales Socializado, 160- Matriz de Identificación de Procesos, 161- Mapa de Procesos Institucionales.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La DIECOM posee las firmas digitales de los miembros del Comité de Compras, también digitalizó los procesos de servicio del Soporte Técnico mediante el uso de la Mesa de Ayuda y conexión remota a través de la herramienta AnyDesk. Además, se está en proceso de implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño y en piloto en periodo de prueba está el formulario de Solicitud de Vacaciones, también está en desarrollo una Mesa de Ayuda para los servicios de Recursos Humanos. Evidencias: 147- Firmas Digitales de los miembros del Comité de Compras, 012- Mesa de Ayuda, 057- Herramienta AnyDesk, 137- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH.	No se ha realizado la puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda de Recursos Humanos
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.	La DIECOM posee un borrador de una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos, también una Matriz de Riesgos, ambos en procesos de revisión. Actualmente la Institución se encuentra trabajando en la elaboración del PEI 2025-2028, en donde se hacen distintos análisis como el situacional y FODA, para tomar en cuenta los cambios del entorno, expectativas de nuestros clientes y establecer de manera estratégica los recursos necesarios para la consecución de los objetivos. Evidencias: 038- Borrador - Metodología VAR, 039- Matriz VAR, 011- Análisis FODA Institucional, 030- Designación,	No se ha realizado la aprobación de la Metodología VAR

	Delegación de Responsable para aplicación Metodología VAR Socializado, 193- Resolución No. DIECOM-MAE-2024-0004 (Creación Comité VAR).	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La DIECOM tiene identificado y documentado toda la información de los procesos y procedimientos está documento en nuestros manuales de políticas y procedimientos. Evidencias: 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado, 097- Borrador - Manual de RRHH, 162- Manual OAI Socializado, 163- Manual de Políticas y Procedimientos de Archivos, 146- Manual de Política y Procedimiento Gestión Proyectos de inversión TIC.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Para simplificación de ciertos procesos administrativos, la DIECOM ha implementado mejora en estos a través de las TIC'S, como evidencia podemos enunciar, la Mesa de Ayuda para soporte técnico, también en proceso de implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño y como piloto la digitalización del formulario de vacaciones. Además, estamos en el proceso de creación de la Mesa de Ayuda para digitalizar los servicios y procesos de Recursos Humanos. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 137- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado.	No se ha realizado la puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda de Recursos Humanos
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.	La DIECOM, participa en cumbres y concursos internacionales sobre buenas prácticas de Comunicación Gubernamental "Gobierno Digital", en las cuales hemos recibido reconocimientos y premios al respecto. Evidencias: 106- Participación del Director de la DMIAI en la Cumbre Mundial de Comunicación Política, 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio	

	"Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024.	
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.).	La DIECOM tiene una Matriz de Identificación de Procesos y elabora Acuerdos de Desempeño con los colaboradores de la Institución. Evidencias: 160- Matriz de Identificación de Procesos, 031- Acuerdos por Desempeño, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024.	
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).	La DIECOM aprobó y socializó el Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnología en el cual se establecen las políticas y responsabilidades para los usuarios de la información en lo concerniente al correcto uso, manejo y protección de Datos, también la DTIC realiza diariamente BackUps de la Información y BackUps de los Servidores. Además, anualmente se actualizan las licencias de los Softwares y Antivirus para garantía de la protección de Datos, entre ellos un Software que funciona como Alarma para los Intentos de Hackeos o Accesos No Autorizados. actualizó las licencias de los Softwares utilizados en la institución, también la del antivirus. Además, la Dirección de tecnología utiliza un software "Alarma de intentos de acceso no autorizados". Evidencias: 027- Manual DTIC Socializado, 132- Back Up de la Información, 141- BackUp de Servidores, 166- SoftWares Instalados con Licencias, 167- Antivirus, 168- Watchguard Control de Acceso.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La DIECOM realiza varias encuestas de satisfacción a los usuarios de la información y grupos de interés, sobre los diferentes productos y servicios. Evidencias: 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 080- Encuesta piloto de 809.2, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".</p>	<p>No se han realizado encuestas de satisfacción de productos.</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La DIECOM en su "Misión" tiene como servicio fundamental: "Comunicación a la Ciudadanía", para ello la Institución utiliza todas las vías de comunicación, entre ellas las Redes Sociales y plataformas digitales, en las cuales son difundidas las informaciones concernientes a los planes, proyectos y programas del gobierno, como también los medios tradicionales como Radio/TV/Periódicos en todo el territorio nacional, haciendo eficaz y eficiente la comunicación GOBIERNO-SOCIEDAD. Evidencias: 045- Captura Canal de Youtube Institucional, 046- Captura de Instagram Institucional, 047- Captura del Instagram del Director General, 048- Evidencia de Campañas Gubernamentales.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La DIECOM aplica y gestiona la diversidad de género, satisfaciendo las necesidades y expectativas de todo el personal. Evidencias: 067- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 069- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		
---	--	--

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.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional, a cargo de la Dirección de Coordinación del Sistema de Comunicación Gubernamental (SICOM), responsable de diseñar, coordinar y alinear la estrategia de comunicación del Gobierno Central, a través de capacitaciones, reuniones y apoyo técnico. Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores, 217- Memoria Semestral SICOM.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional, que incluye la entrega de informes generales y coyunturales, diarios, semanales y mensuales para apoyar la correcta toma de decisiones del Gobierno Central. Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores, 217- Memoria Semestral SICOM.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La Dirección de Tecnología de la DIECOM, gestiona el reciclaje con el Punto Limpio del Palacio Presidencial para el manejo adecuado y reciclaje de los toners de impresora , dando solución apropiada al manejo de estos desechos. Evidencias: 077- Gestión de Residuos de Cartuchos.	

<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>En la DIECOM existen procesos y servicios comunes o compartidos, como la elaboración del PACC y POA, en el que participan todas las áreas de la Institución, también, el Proceso de Compras de Proyectos de Inversión TIC. Además, en borrador poseemos otros procesos interorganizacionales como: Borrador - Metodología VAR, Borrador - Gestión de Indicadores del Sistema Integral de Gestión de Calidad, Borrador - Revisión por la Dirección al Sistema Integral de Gestión de Calidad, Borrador - Control de Documentos y Registros. Evidencias: 169- Procedimiento de Elaboración PACC, 170- Procedimiento de Elaboración POA, 146- Manual de Política y Procedimiento Gestión Proyectos de inversión TIC, 038- Borrador - Metodología VAR, 039- Matriz VAR, 171- Gestión de Indicadores del Sistema Integral de Gestión de Calidad, 172- Borrador - Revisión por la Dirección al Sistema Integral de Gestión de Calidad, 173- Borrador - Control de Documentos y Registros .</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>En la DIECOM existen procesos y servicios comunes que se llevan a cabo a través de las distintas direcciones que componen la estructura. Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores, 081- Correo DPD – MEPyD, 208- Alianza para elaboración de Política de Acceso a la Salud y Seguridad Social del MEPyD.</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>En la DIECOM existen procesos y servicios comunes, en los cuales hemos definido programas de difusión en apoyo a diversas instituciones gubernamentales en lo relativo a presentar a la opinión pública las obras de inversión en infraestructura lideradas por el Ministerio de Vivienda Hábitat y Edificaciones MIVHED,</p>	

	<p>Ministerio de Obras Públicas, Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado INAPA, Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas CEIZTUR, Comisión Presidencial para el Desarrollo Provincial entre otras. Durante este primer Semestre del año 2024, se dio apertura a 4 oficinas provinciales en conjunto con las gobernaciones provinciales para completar 28 oficinas en todo el territorio nacional. Evidencias: 001- Captura del Portal Web DIECOM, con Base Legal, Misión, Visión y Valores, 219- Memoria Semestral DRML</p>	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La Percepción de la DIECOM es levantada mediante encuestas de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información. Además, cumplimos con la Ley de transparencia Ley 200-04, compartiendo toda la información de requerimiento público, razón por la cual hemos recibido de DIGEIG un reconocimiento. Evidencias: 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 077- Gestión de Residuos de Cartuchos, 150- Plan de</p>	<p>No se ha medido la percepción pública.</p>

	Gestión Ambiental, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".	
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).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La DIECOM promueve la accesibilidad de la información, acorde a los requerimientos del portal de transparencia, se han facilitado todas las informaciones de interés público, en los formatos establecidos. Evidencias: 121- Captura del Portal de Transparencia Institucional - Datos Abiertos, 176- Puntuación Portal de Transparencia DIECOM, 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La DIECOM recibió de la DIGEIG, un reconocimiento por el cumplimiento en los estándares de transparencia y garantizar el derecho de libre acceso a la información pública, también, nuestro Director General firmó el compromiso del Modelo de Integridad propuesto por DIGEIG. Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad.	No se ha medido la confianza generada en nuestros clientes

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la información, en las cuales se mide la percepción y nivel de confianza de nuestros clientes. Debemos destacar la preparación del encuentro LA Semanal, que se realiza todos los lunes, a través de un proceso riguroso de captación, análisis y depuración de contenido estadístico y audiovisual, garantizando que el mandatario cuente con material preciso y actualizado para abordar los temas de interés nacional, necesario para ofrecer información confiable y transparente a la ciudadanía, fortaleciendo así la comunicación entre el gobierno y el pueblo dominicano. Evidencias: 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 220- Memoria Semestral Resumen Ejecutivo, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".</p>	<p>No se ha medido la satisfacción de los productos.</p>
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la información, en las cuales se mide la percepción y nivel de confianza de nuestros clientes. Evidencias: 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".</p>	<p>No se ha medido la satisfacción de los productos.</p>

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La DIECOM, ha sido premiada y reconocida los dos últimos dos años por #LatamDigital, premio internacional en donde participan varios países de Latino América y del cual hemos recibido dos premios a “Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital” en el 2023 y “Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales” en el 2024. Evidencias: I64- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, I65- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La DIECOM cumple con la programación física financiera y con el tiempo establecido de entrega de los productos. Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024, I89- Horario de Entrega de los Informes, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 y T2 2024.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>En cuanto al proceso de Digitalización de La DIECOM, podemos citar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deposito Documental Digitalizado. 2. Expedientes de RRHH digitalizados. 3. Formulario de Vacaciones Digitalizado. 4. En proceso de creación de la Mesa de Ayuda de Recursos Humanos. 5. Mesa de Ayuda TIC. 6. Firmas Digitales del Comité de Compras. <p>Evidencias: I48- Depósito Documental Digitalizado, I47- Firmas Digitales de los miembros del Comité de Compras, I49- Formulario de Vacaciones Digitalizado, I38- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos, I36- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 012- Mesa de Ayuda.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La DIECOM recibió de DIGEIG un reconocimiento por el cumplimiento de los estándares de transparencia, también mensualmente se elabora un reporte de indicadores, en donde se visualiza la puntuación del Indicador de Transparencia Gubernamental. Además, se remite una encuesta de Satisfacción Ciudadana a los clientes/usuarios de la información, en la cual tenemos	

	<p>un promedio de 4.33 de 5, en excelencia. La DIECOM, está certificada en las normas A2 y A3 de la OGTIC, que regulan los portales y la información pública, también se brinda el servicio por el Portal 311. Damos a conocer toda la información concerniente al Gobierno y sus iniciativas vía nuestras Redes Sociales. Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 002- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales TI 2024, 190- Resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 122- Portal 311, 045- Captura Canal de Youtube Institucional, 046- Captura de Instagram Institucional, 047- Captura del Instagram del Director General, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La DIECOM promueve la accesibilidad de la información, acorde a los requerimientos del portal de transparencia, se han facilitado todas las informaciones de interés público, en los formatos establecidos. Evidencias: 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La DIECOM publica anualmente el POA institucional en donde están establecidos los productos a ejecutarse por áreas, también se publican los informes del POA correspondientes a los trimestres y semestres en donde se ven los resultados de la organización. Además, se elabora un Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales en donde se evidencian las puntuaciones en base a los resultados institucionales. Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2024, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 y T2 2024.</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La DIECOM recibió de DIGEIG un reconocimiento por el cumplimiento de los estándares de transparencia, también mensualmente se elabora un reporte de indicadores, en donde se visualiza la puntuación del Indicador de Transparencia Gubernamental. Además, se remite una encuesta de Satisfacción Ciudadana a los clientes/usuarios de la información, en la cual tenemos un promedio de 4.33 de 5, en excelencia. La DIECOM, está certificada en las normas A2 y A3 de la OGTIC, que regulan los portales y la información pública, también se brinda el servicio por el Portal 311. Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 002- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 2024, 190- Resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 122- Portal 311, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</p>	

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
---	--	--

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.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El RAI de la DIECOM monitorea constantemente el portal 311 para quejas o sugerencias y emite un reporte de este. Evidencia: 122- Portal 311, 202- Reporte de Quejas del Portal 311.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
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).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
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.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios. 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La DIECOM recibió de DIGEIG un reconocimiento por el cumplimiento de los estándares de transparencia, también mensualmente se elabora un reporte de indicadores, en donde se visualiza la puntuación del Indicador de Transparencia Gubernamental. Además, se remite una encuesta de Satisfacción Ciudadana a los clientes/usuarios de la información, en la cual tenemos un promedio de 4.33 de 5, en excelencia. La DIECOM, está certificada en las normas A2 y A3 de la OGTIC, que regulan los portales y la información pública, también se brinda el servicio por el Portal 311. Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 002- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 2024, 190- Resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 122- Portal 311, 049- Captura del Portal de Transparencia Institucional.	

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).	El rendimiento general de La DIECOM es medido por los indicadores gubernamentales, para lo cual hemos diseñado un reporte mensual de seguimiento. Además, se realiza una encuesta de satisfacción ciudadana y una encuesta de satisfacción de los servicios. Además, se aplica una Encuesta de Clima Laboral del MAP y una Encuesta de Clima Interno. Evidencias: 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno, 078- Encuesta de Satisfacción de Servicios del SICOM, 079- Evaluación de Eventos del SICOM, 080- Encuesta piloto de 809.2, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 y T2 2024, 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo".	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La DIECOM, tiene colgada su Misión, visión y valores en la página institucional, también promueve la MVV, en los murales de la institución. Además, la DRRHH socializó la Misión, Visión y Valores con todo el personal vía correo electrónico. Evidencia: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores 137- Foto de los Murales de la Misión, Visión y Valores, 177- Socialización de la Misión, Visión y Valores Institucionales por parte de Recursos Humanos, 011- Análisis FODA Institucional.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El personal de la DIECOM es notificado y socializado de todas las actividades de mejora que impactan nuestras tareas y responsabilidades, también, los Comités (CONTI-INFRAESTRUCTURA-CIGETIC-CIC-VAR) son responsables de monitorear los cambios y mejoras en toda la Institución. Evidencias: 191- Compromiso	

	Institucional con Implementación NOBACI, 249- Minuta de Reuniones de los Comités Institucionales.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La DIECOM vía RRHH sensibiliza al personal sobre asuntos de ética e integridad gubernamental, también promueve el buzón de denuncias y correos sobre temas de conflicto de interés. Evidencias: 203- Correos masivos de Recursos Humanos sobre Integridad Gubernamental, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad, 017- Borrador - Código de ética Institucional, 210- Capacitación "Responsabilidades del Funcionario y Servidor Público, introducción al derecho penal, regulaciones, ética y responsabilidad en el ejercicio de la función pública"	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La DIECOM aplica la Encuesta de Clima Laboral del MAP, también una Encuesta de Clima Interno a todo el personal. Además, se utilizan chats a nivel interno en distintas áreas como mecanismos de consulta y retroalimentación. Evidencias: 204- Chats Institucionales, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	
6) La responsabilidad social de la organización.	La DIECOM invita y motiva al personal a participar de actividades de responsabilidad social. Se invitó a los colaboradores a participar de la charla del Hemocentro Nacional, posterior, se les motivó a donar sangre para esta institución. Además, desde RRHH también se les invitó a participar en la siembra de reforestación. Evidencias: 200- Jornada de Reforestación en Villa Altagracia, 205- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La DIECOM se encuentra en proceso de implementación de un Sistema de Evaluación del Desempeño digitalizado, también en proceso de creación de la Mesa de Ayuda de RRHH para la	

	<p>digitalización de los servicios de esta área. Ya en piloto se encuentra la utilización del Formulario de Vacaciones digitalizado. Además, la DTIC posee una Mesa de Ayuda mediante la cual ofrece todos los servicios del área y la herramienta AnyDesk para asistencia remota.</p> <p>Evidencias: I37- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, I35- Correo de Digitalización del Procedimiento de Solicitud de Vacaciones, I49- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 093- Correo - Comunicado de la DTIC sobre Mesa de Ayuda y correo SOPORTETI, I36- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 057- Herramienta AnyDesk.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La DTIC digitalizó sus servicios de soporte técnico para mayor agilidad y respuesta oportuna a las solicitudes del personal, mediante el uso de la herramienta AnyDesk. Además, también se está en el proceso de implementación del sistema de evaluación del desempeño, también, en el proceso de creación de la mesa de ayuda de RRHH, de los cuales ya se digitalizó el formulario de vacaciones. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, I36- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, I37- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, I49- Formulario de Vacaciones Digitalizado.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>La DIECOM cumple al 100% con la programación física y con el tiempo establecido de entrega de los productos. Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Los objetivos estratégicos de la DIECOM están establecidos claramente en el PEI 2022-2024, también los operativos en el POA 2024. Los recursos han sido asignados en el Presupuesto institucional y en el PACC 2024. Además, se realizan reportes trimestrales del POA para dar seguimiento a los indicadores de estos objetivos en donde se evalúa el rendimiento global institucional, también la gestión de recursos humanos es medida mediante el indicador gubernamental SISMAP, puntuación registrada en el Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 021- Asignación Presupuestaria 2024, 032- Reporte Trimestral del POA T1 y T2 2024, 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024, 034- Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales T1 y T2 2024.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La DIECOM cuenta con una matriz de identificación de procesos, también, un Mapa de Procesos y Manuales de Políticas y Procedimientos. Evidencia: 160- Matriz de Identificación de Procesos, 161- Mapa de Procesos Institucionales, 162- Manual OAI Socializado, 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Las funciones del personal están en la descripción del puesto en el manual de cargos institucional, y los objetivos esperados en los acuerdos de desempeño, los cuales son monitoreados mediante la evaluación de desempeño laboral. Evidencia: 096- Borrador - Manual de Cargos, 031- Acuerdos por Desempeño, 098- Evaluación del Desempeño.	

<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La DIECOM gestiona el conocimiento del personal mediante el Plan de Capacitación Institucional y conserva el material didáctico en una carpeta Gestión del Conocimiento de Recursos Humanos. Además, la DIECOM documenta todos los procesos en Manuales de Políticas y Procedimientos de las distintas áreas.</p> <p>Evidencias: 105- Carpeta de Gestión del Conocimiento, 074- Plan de Capacitación 2024, 014- Manual de Políticas y Procedimientos TIC, 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual de Organización y Funciones Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado, 146- Manual de Política y Procedimiento Gestión Proyectos de inversión TIC, 162- Manual OAI Socializado, 163- Manual de Políticas y Procedimientos de Archivos.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La DIECOM gestiona y asegura una comunicación interna, eficiente y oportuna mediante la utilización del correo institucional de recursos humanos, también se utilizan chats de whatsapp en las distintas áreas. Además, hay pantallas informativas colocadas en distintas áreas de la DIECOM. Evidencias: 044- Correos de difusión masiva al personal desde Recursos Humanos, 204- Chats Institucionales, 178- WhatsApp DIECOM, 215- Pantallas Informativas, medios de difusión de Informaciones relevantes de la Institución</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores, también, se entregan reconocimientos individuales y de equipo por el logro de los objetivos. Evidencias: 075- Bono por Desempeño, 076- Reconocimiento por logro de los objetivos DPCA.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La DIECOM está en el proceso de digitalización de los servicios de Recursos Humanos, también posee una Mesa de Ayuda con los servicios de la DTIC. Además, posee las certificaciones NORTIC A2-A3-</p>	

	<p>El y está en el proceso de certificación de la NORTIC B2, también está en proceso de implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 137- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño, 002- Captura de Certificados Nortic Portal Web A2, A3 y E1, 153- Borrador de Política de Accesibilidad Web.</p>	
--	---	--

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>La DIECOM anualmente realiza la solicitud para la aplicación de la Encuesta de Clima que realiza el MAP, como requerimiento del SISMAP, también aplica una Encuesta de Clima Interno, en donde se mide la percepción del ambiente y cultura laboral. Evidencias: 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>La DIECOM ofrece flexibilidad de horarios para aquellos que están cursando la universidad, también licencias de maternidad y paternidad, según lo establecido por ley, a sus colaboradores con el nacimiento de un nuevo hijo. Además, se realizó un ajuste en la cantidad de horas laborales en el cual se redujo una hora diaria. Evidencia: 066- Licencias de Paternidad y Maternidad 2024, 224- Permiso especial al personal que estudia, 059- Correo de RRHH sobre cambio de horario, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.</p>	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La DIECOM otorga igualdad de condiciones para todos sus colaboradores. Evidencia: 067- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 068- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 069- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 070- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La DIECOM se asegura de que las instalaciones y las condiciones de trabajo sean las ideales para el desempeño de las labores del personal. Para ello se lleva a cabo un plan de limpieza y mantenimiento, Evidencias: 115- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2024, 225- Cronograma de Conserjería, 226- Cronograma de Limpieza, 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	

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.	La DIECOM posee un Plan de capacitación adaptado a las necesidades actuales y futuras de la DIECOM. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 015- Capacitación Personal TIC, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO 31000-37001-37301, 099- Ejecución del Plan de Capacitación 2024, 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 182- Capacitación PowerBI, 199- Capacitación - Responsabilidades del Funcionario y Servidor Público, 210- Capacitación	

	"Responsabilidades del Funcionario y Servidor Público, introducción al derecho penal, regulaciones, ética y responsabilidad en el ejercicio de la función pública".	
2) Motivación y empoderamiento.	Estos aspectos del personal de la DIECOM son medidos en las encuestas de clima laboral. Evidencias: 042- Correo de Encuesta de Clima Laboral MAP, 043- Correo de Encuesta de Clima Interno.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La DIECOM posee un Plan de capacitación adaptado a las necesidades actuales y futuras de la DIECOM. Evidencias: 074- Plan de Capacitación 2024, 015- Capacitación Personal TIC, 063- Capacitación sobre Elaboración y Gestión de Indicadores de Desempeño, 064- Capacitación del Sistema Integrado de Gestión ISO 31000-37001-37301, 099- Ejecución del Plan de Capacitación 2024, 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 182- Capacitación PowerBI, 199- Capacitación - Responsabilidades del Funcionario y Servidor Público, 210- Capacitación "Responsabilidades del Funcionario y Servidor Público, introducción al derecho penal, regulaciones, ética y responsabilidad en el ejercicio de la función pública".	

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.).	El índice de rotación de la DIECOM es bajo, también el porcentaje de absentismo, tampoco se han recibido reportes de quejas o inconformidades. Evidencias: 100- Rotación del Personal, 227- Porcentaje de Absentismo, 202- Reporte de Quejas del Portal 311.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El personal de la DIECOM es notificado y socializado de todas las actividades de mejora que impactan nuestras tareas y responsabilidades, también, los	

	Comités (CONTI-INFRAESTRUCTURA-CIGETIC-CIC-VAR) son responsables de monitorear los cambios y mejoras en toda la Institución. Evidencias: 191- Compromiso Institucional con Implementación NOBACI, 249- Minuta de Reuniones de los Comités Institucionales.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Por ahora no se reportan dilemas éticos. Evidencias: 228- Acta sobre Dilemas Éticos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El personal de la DIECOM anualmente realiza actividades filantrópicas, como donación de sangre al Hemocentro Nacional, también en la reforestación de manglares y se tiene programado para el mes de julio la participación del personal en una actividad de reforestación. Evidencias: 200- Jornada de Reforestación en Villa Altagracia, 229- Correo invitando a Jornada de Reforestación en Villa Altagracia, 205- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional, 230- Jornada de Donación de Sangre.	
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).	086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores. Evidencias: 098- Evaluación del Desempeño.	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El personal que labora en la DIECOM hace uso de herramientas digitales de información y comunicación, tanto por el uso del correo electrónico para el intercambio de información institucional, como herramientas digitales para el soporte técnico, tanto en planta como a distancia. Evidencias: 012- Mesa de Ayuda, 055- Cuenta Teams Institucional, 057- Herramienta AnyDesk, 250- Listado del personal usuario de correo electrónico institucional.</p>	
<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 tasa de participación en actividades formativas es bastante alto, tanto en actividades masivas convocadas por RRHH, como en las programadas en el Plan de Capacitación de la Institución. Evidencias: 231- Porcentaje de participación de charlas y talleres convocados por Recursos Humanos, 232- Porcentaje de participación en actividades formativas programadas.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores. Esta evaluación es aplicada anualmente. Evidencias: 075- Bono por Desempeño, 076- Reconocimiento por logro de los objetivos DPCA, 223- Fotos de Reconocimiento DPCA.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	La DIECOM, ha destinado mediante los procesos de compras a las MIPYMES RD\$6,347,882.06 en el primer semestre de este año, también la puntuación en el SISCOMPRA fue de 92.72 en el T1 y en el T2 de 92.48, reflejando el compromiso con el comercio justo y transparente. Evidencias: 233- Memoria Semestral DAF (MIPYMES), 234- Puntuación SISCOMPRAS T1 y T2, 118- Ficha Técnica Proceso de Compras, 119- Pliego de Condiciones para Concursos de Compras, 120- Captura de la justificación para selección del proveedor, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
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.	Parte de nuestra misión institucional es asesorar al poder ejecutivo para toma de decisiones coherentes y oportunas con participación de la gente. Evidencias: 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo", 233- Memoria Semestral DAF (MIPYMES).	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el	La DIECOM cumple con la Ley de transparencia con la publicación de los Datos abiertos en el Portal de	

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	transparencia, además ya se eligió de manera democrática el CICGN, acorde a lo establecido por la DIGEIG. Evidencias: 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo", 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 176- Puntuación Portal de Transparencia DIECOM, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	La DIECOM posee un documento de responsabilidad social para proveedores, también establece ciertos requisitos ecoamigables en el pliego de condiciones para proveedores. Evidencias: 118- Ficha Técnica Proceso de Compras, 119- Pliego de Condiciones para Concursos de Compras, 120- Captura de la justificación para selección del proveedor, 018- Acápite de Responsabilidad Social para Proveedores.	
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.).	La DIECOM ha sido reconocida por la DIGEIG por el cumplimiento a los estándares de transparencia y acceso a la información, también hemos obtenido un resultado de 4.33 de 5, de satisfacción ciudadana por el servicio de acceso a la información pública. Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 176- Puntuación Portal de Transparencia DIECOM, 016- Acta firmada Oficializando el CICGN de la DIECOM, 036- Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas	La DIECOM entrega un documento de responsabilidad social a sus proveedores, también establece ciertos requisitos ecoamigables en el pliego de condiciones para proveedores. Además, se han realizado charlas y	

<p>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>sensibilizaciones para la implementación de medidas para el uso consciente y racional de la energía. Evidencias: 118- Ficha Técnica Proceso de Compras, 119- Pliego de Condiciones para Concursos de Compras, 120- Captura de la justificación para selección del proveedor, 018- Acápites de Responsabilidad Social para Proveedores, 213- Charla sobre Ahorro Energético, 214- Implementación de medidas para el ahorro y uso racional de la energía.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.</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 DIECOM elaboró años anteriores Informes de Percepción e Imagen Institucional que dio como resultado que el 94% de los encuestados consideraron entre “BUENA y MUY BUENA” la ejecución de la Institución, y 100% de los encuestados consideraron “MUY IMPORTANTE” las funciones de la DIECOM. Evidencias: 235- Memoria Anual 2022 Resumen Ejecutivo Pág.3.</p>	<p>No se ha medido la percepción pública este año.</p>
<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>Actualmente la Dirección de Recursos Humanos de la DIECOM, se encuentra realizando un estudio con el CONADIS, para crear las condiciones para dar oportunidades a personas socialmente desfavorecidas. Además, en el Manual de Recursos Humanos se establecen políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías. Evidencias: 097- Borrador - Manual de RRHH, 236- Correo entre DRRHH y CONADIS, 103- Taller Virtual - Trato Digno a Personas Discapacitadas.</p>	<p>No se evidencia el Manual de Recursos Humanos aprobado.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La DIECOM, motiva al personal que labora en la institución a participar en actividades de responsabilidad</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>social. Desde Recursos Humanos se remitieron correos al personal para donación de sangre al Hemocentro Nacional y Jornada de Reforestación. Evidencias: 205- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional, 230- Jornada de Donación de Sangre, 200- Jornada de Reforestación en Villa Altagracia, 229- Correo invitando a Jornada de Reforestación en Villa Altagracia.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>SICOM realizó en este primer semestre 192 reuniones de coordinación y alineación de comunicación gubernamental, fortaleciendo la imagen institucional y efectividad de las políticas públicas. Además, la Dirección de Relación con los Medios Locales llevó a cabo un encuentro nacional con coordinadores nacionales y provinciales para la difusión de las acciones del gobierno, también el Director de la DMIAI participó en la cumbre Mundial de Comunicación Política y hemos recibido premios a "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023 y "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024. Evidencias: 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024, Participación del Director de la DMIAI en la Cumbre Mundial de Comunicación Política, 217- Memoria Semestral SICOM, 219- Memoria Semestral DRML.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DIECOM realiza jornadas de salud para el personal que labora en la institución, también se realizó un levantamiento con el IDOPPRIL. Además, se hacen sensibilizaciones mediante cápsulas informativas. Evidencias: 109- Levantamiento de Necesidades IDOPPRIL, 110- Implementación de Detectores de Humo, 114- Correo Solicitud Capacitaciones al IDOPPRIL, 237- Correo de RRHH sobre prevención</p>	

	de fuertes lluvias, 062- Taller de Fortalecimiento y Bienestar Emocional - Habilidades para manejar el estrés y la ansiedad, 238- Cápsula de Seguridad & Salud - Enfermedades por calor.	
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>El Comité SISTAP de la DIECOM se mantiene realizando reuniones para análisis y medición de resultados, impacto y nivel de responsabilidad social de la institución, también estamos el proceso de revisión de los borradores del Plan de Gestión Ambiental y el Programa de Gestión Ambiental institucional. Además, se realizaron charlas sobre el ahorro de energía y se le da seguimiento a las medidas implementadas para el ahorro racional de energía.</p> <p>Evidencias: 150- Plan de Gestión Ambiental, 151- Programa de Gestión Ambiental, 239- Constancia de Proceso de Reciclaje de Desechos Sólidos, 240- Minutas de Reuniones del SISTAP, 213- Charla sobre Ahorro Energético, 214- Implementación de medidas para el ahorro y uso racional de la energía.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La Dirección de Planificación y Desarrollo de la DIECOM da seguimiento al cumplimiento de los avances a los Indicadores Gubernamentales. Además, trimestralmente se entrega un reporte de ejecución Física y Financiera, que evidencia el índice de cumplimiento de nuestros productos y servicios, obteniendo en el primer trimestre un 94.9% y en el segundo trimestre 94.7%. Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física y Financiera T1 y T2 2024, 034-	

	Reporte Trimestral de Indicadores Gubernamentales TI 2024.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Evidencias: 086- Carta Compromiso inactiva, DIECOM no brinda servicios a usuarios, 087- Captura de Correo de Vigencia de Carta Compromiso.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	La DIECOM ha sido reconocida en los Premios #LatamDigital, en donde hemos obtenido el primer lugar en "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023 y "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024. Evidencias: 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La DIECOM ha brindado Apoyo en la Coordinación Comunicacional, de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest. Además, recibimos un Bono por Desempeño Institucional, por el cumplimiento del Acuerdo EDI con el MAP. Evidencias: 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest", 075- Bono por Desempeño, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La DIECOM está en proceso de implementación NOBACI-ICI, donde son auditadas mensualmente por la Contraloría la Caja Chica, las Operaciones Contables, Ejecución Presupuestaria. Además, el Auditor de la CGR observa la recepción de artículos y valida el cumplimiento con los estándares NOBACI. Evidencias: 241- PrintScreen del Sistema ICI de la Contraloría, 242- Puntuación IGP, 243- Puntuación ICI, 244- Puntuación SISMAP.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La DIECOM implementó un modelo innovador de encuesta interactiva desde el WhatsApp del Presidente “Abinader Consulta al Pueblo”. Destacamos la preparación de nuestro producto	

	<p>estrella “LA Semanal” que se realiza a través de un proceso riguroso de análisis y depuración de contenido, garantizando información precisa de interés nacional que cambia de tópico cada semana.</p> <p>Evidencias: 245- Página Web LA Semanal, 222- Encuesta "Abinader Consulta al Pueblo"</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Presidente dispuso mediante Decreto I-24 que establece los criterios e instrucciones para la contratación de publicidad. La DIECOM como ente regulador del cumplimiento del presente Decreto en su ámbito de competencia, está en revisión de la propuesta de reglamento general de publicidad oficial, desde su contratación, contenido y ejecución. Evidencias: 188- Decreto I-24 que regula la publicidad oficial.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La DIECOM gestiona de manera adecuada los recursos a disposición, tanto financieros como humanos para la consecución de nuestra misión institucional. Además, Recursos Humanos se encarga de la gestión del conocimiento y servicio generales de mantener en condiciones óptimas las instalaciones. También se lleva a cabalidad un cronograma de mantenimiento de la flota vehicular de la institución y de los equipos tecnológicos. Además, el Comité de Cambios en la Infraestructura se encarga de administrar y coordinar los cambios de infraestructura de la DIECOM, garantizando, que los servicios y procesos que sustentan las operaciones permanezcan en funcionamiento ante cualquier cambio.</p>	

	<p>Evidencias: 244- Puntuación SISMAP, 105- Carpeta de Gestión del Conocimiento, 052- Reporte de Mantenimiento de Equipos Tecnológicos, 112- Mantenimiento de Extintores, 115- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2024, 154- Cronograma Mantenimiento Flota Vehicular DIECOM, 247- Comité Administrador de Cambios de infraestructura Tecnológica.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La DIECOM revisa y actualiza constantemente sus manuales de políticas y procedimientos, actualizando aquellos en cuyos casos aplique. Además, se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Evaluación del Desempeño digitalizado, el uso del Formulario de Vacaciones digital y la Mesa de Ayuda con el catálogo de servicios de Recursos Humanos. Evidencias: 027- Manual DTIC Socializado, 028- Manual DTIC Socializado, 029- Manual de Procesos Misionales Socializado, 162- Manual OAI Socializado, 160- Matriz de Identificación de Procesos, 161- Mapa de Procesos Institucionales, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 137- Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En junio, la DIECOM presentó la Estrategia de Comunicación del Gobierno a las instituciones pertenecientes al Poder Ejecutivo. Además, el SICOM tiene un cronograma de talleres a brindar en lo que resta del año, también, el Director de la DMIAI participó en la “Cumbre Mundial de Comunicación Política” en Monte Rey, México. Evidencias: 053- Presentación de la Estrategia de Comunicación Gubernamental, 091- Cronograma de Talleres SICOM, 106- Participación del Director de la DMIAI en la</p>	

	Cumbre Mundial de Comunicación Política, 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest", 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	La DIECOM ha brindado Apoyo en la Coordinación Comunicacional, de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest, este evento reunió a delegaciones de 48 países, marcando un hito significativo tras más de 30 años sin realizarse en la República Dominicana . Además, recibimos un Bono por Desempeño Institucional, por el cumplimiento del Acuerdo EDI con el MAP. Evidencias: 195- Apoyo en la Coordinación Comunicacional "Reuniones Anuales 2024 de las Asambleas de Gobernadores del BID y BID Invest", 075- Bono por Desempeño, 175- Firma del Director General del Modelo de Integridad.	
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.).	En la DIECOM en cumplimiento con el compromiso de la innovación, ha fomentado el uso de herramientas tecnológicas de asistencia a los colaboradores, como la Mesa de Ayuda de TIC y RRHH, correo electrónico del Soporte Técnico de TI, la herramienta para asistencia remota AnyDesk. Evidencias: 056- Correo Electrónico del Soporte Técnico de TI, 012- Mesa de Ayuda, 054- Catálogo de Mesa de Ayuda, 057- Herramienta AnyDesk, 136- Correo de Creación de Mesa de Ayuda para servicios de RRHH, 149- Formulario de Vacaciones Digitalizado.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	La Dirección de Planificación y Desarrollo llevó a cabo una auditoría interna al POA Institucional. Evidencias: 248- Auditoría POA T2	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y	El Director General recibió junto al CICGN de la DIECOM un reconocimiento por parte de la DIGEIG, por el cumplimiento de los estándares de	

<p>certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>transparencia, también el Director de la DMIAI en nombre de la Institución el premio a "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023 y "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024 en los Premios #LatamDigital By Interlat.</p> <p>Evidencias: 174- Reconocimiento de DIGEIG a DIECOM por el cumplimiento de los estándares de transparencia, 164- Premio "Mejor Uso de Datos para Gobierno Digital" 2023, 165- Premio "Mejor Uso de Datos para Servicios Gubernamentales" 2024.</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La DIECOM cumple con la ejecución presupuestaria programada. Evidencias: 022- Ejecución Presupuestaria 2024, 242- Puntuación IGP.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Todos los productos y servicios adquiridos por la Institución cumplen con el marco regulatorio de la DGCP, garantizando el uso efectivo, transparente y competitivo, en cada proceso.</p> <p>Evidencia: 234- Puntuación SISCOMPRAS T1 y T2, 004- Plan Operativo Anual 2024, 005- Plan Anual de Compras 2024, 021- Asignación Presupuestaria 2024, 022- Ejecución Presupuestaria 2024, 242- Puntuación IGP.</p>	

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