



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Dirección General de Contrataciones Públicas

**FECHA:**

Junio 2021

## 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, en marzo del año 2018 lanzó su planificación estratégica, consolidando su marco estratégico de los siguientes 3 años (2018- 2021), y actualizó la Misión, Visión y Valores.</p> <p>El enfoque de abordaje de esta adecuación estratégica como Órgano Rector de las Compras Públicas permitió actualizar nuestra misión y visión, la cual se realizó tomando en cuenta los instrumentos normativos del Estado Dominicano: la Constitución de la República del 2015, los ejes transversales de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) para el período 2010-2030; al Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP); el Plan de Gobierno y Plan Sectorial del Ministerio de Hacienda.</p> <p>El plan estratégico contempla las necesidades de diversos sectores como las MIPYME, MIPYME mujeres; mujeres; los sectores productivos; las Organizaciones de la Sociedad Civil, los ciudadanos/clientes unidades de compra de las instituciones públicas, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan estratégico 2018-2020 y resumen del 2021-2024</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TDR con requerimientos para actualización nuevo plan estratégico.</li> <li>Encuesta de levantamiento de partes interesadas referente al marco estratégico.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con un marco de valores basados en la transparencia y la honestidad, comunes al sector público y alineado con la Misión y Visión, así también con las directrices establecidas en el Código de Pautas Éticas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y el Ministerio de Hacienda.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2021.</li> <li>• Valores divulgados en la página web.</li> </ul> <p>El marco estratégico institucional es elaborado en completa alineación con las estrategias nacionales de manera que la DGCP garantice cumplir los objetivos colectivos del sector público. En el documento del plan estratégico actual y en los términos de referencia para la actualización del cuaternio 2021-2024 se establece claramente el marco orientador, el cual contiene la estrategia nacional de desarrollo, programa de gestión de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>gobierno del cambio 2020-2024, Objetivos de desarrollo sostenible, marco legal y regulador, informes de evaluación del PEI disponibles y estudios, documentos de políticas, diagnósticos y similares.</p> <p>Jornada de socialización interna del marco estratégico, socialización del código de ética que comprende un acápite dedicado al marco institucional, manual de inducción para personal de nuevo ingreso</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos mediante la actualización cada 4 años del plan estratégico institucional, luego, mediante la elaboración de planes operativos anuales con adaptaciones conforme a los avances y cambios del entorno, permite adecuar las operaciones a las reformas existentes del sector público. Según la naturaleza de los procesos se desarrollan líneas de acción que toman en cuenta elementos como sostenibilidad social, cambios políticos y económicos si existen, necesidades de los usuarios La actual plantilla para estos fines contiene un espacio para el registro y análisis de posibles riesgos que puedan afectar el funcionamiento de la organización. En las reuniones de seguimiento durante el año, las áreas deben responder a los avances registrando los retos que enfrenta el proceso.</p> <p>La implementación de una estrategia de transformación digital e innovación como parte de elemento transversal para los procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>institucionales cubre la evaluación de aspectos tecnológicos, digitalización y datos. Evidencia: TDR de formulación nuevo PEI, Plantilla POA, Resultados reunión gerencial 2021.</p> <p>La Dirección ha implementado el Código de ética, documento que establece las pautas para la prevención de comportamientos no éticos. Este documento es socializado para garantizar la permanencia del conocimiento de los mecanismos para el manejo de estos conflictos. La rendición de cuentas mediante declaraciones juradas del personal desigando se hace de público conocimiento a través del link de transparencia <a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/declaraciones-juradas">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/declaraciones-juradas</a></p> <p>De la mano con la innovación que impacta de manera transversal el accionar de la DGCP, el sistema para la prevención de comportamientos no éticos cruza las fronteras del alcance al personal interno y llega a las manos de todos los actores del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas por medio del Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, aprobado por esta Dirección General de Contrataciones Públicas, a través de la Resolución PNP-04-2021, de fecha 29.4.2021; mediante el cual se definen los principios, valores y normas de conducta que han de guiar el comportamiento de los distintos actores del sistema, durante el desarrollo de los procedimientos de contratación públicas, desde la planificación hasta la gestión y cierre contractual. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Codigo de ética y socialización  <a href="https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/codigo-de-pautas-eticas-del-sncpp/">https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/codigo-de-pautas-eticas-del-sncpp/</a></p> <p>La división de Desarrollo Institucional ha diseñado un plan de integración que apunta a reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre los miembros de la organización. En respuesta a esta línea de acción de realizó una actividad que abrió espacios para que los miembros de la institución (líderes, directivos, coordinadores) se conozcan más allá de los elementos laborales, con actividades enfocadas a desarrollar la confianza, trabajo en equipo, respeto y lealtad. De manera escalonada el plan contempla involucrar a todos los grupos ocupacionales de la DGCP por equipos de trabajo y de manera general. El departamento de Planificación y Desarrollo aplicó un plan interno para fortalecer y madurar la sinergia del equipo. Evidencia: Fotos de actividades de integración y plan de integración PyD,</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>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>por medio de la actualización de nuestra estructura organizativa, y manual de cargos</p> <p>Planes operativos por área y evaluaciones de desempeño</p> <p>El compromiso institucional ante las mejoras del sistema de gestión de la organización de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés, se manifiesta por medio del Sello Igualando RD que apoya a la creación de mecanismos que aborden el rendimiento organizacional con la perspectiva de género y diversidad. Estas acciones están respaldadas por el nuevo plan estratégico en el objetivo estratégico 2 del eje : Desarrollo de cultura organizacional basada en la calidad, respeto a la diversidad y en la equidad de género.</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>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Mediante las reuniones de seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes operativos, se gestiona un sistema de información y control del riesgo para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución</p> <p>Reunión de seguimiento trimestral</p> <p>Contrataciones Públicas aplica los principios de gestión de sus servicios según el Modelo de Excelencia CAF, con enfoque en las perspectivas de cliente; liderazgo; participación del personal; enfoque basado en procesos; la mejora continua;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>relaciones con los grupos de interés proveedores, instituciones, ciudadanos/clientes, sociedad civil.</p> <p>Se tiene la cuarta versión de la Carta Compromiso (SEDE) al Ciudadano como acuerdo de Calidad, así como la aplicación los indicadores de Seguimiento Presidenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación CAF publicada en el portal Sismap  <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/637497752807849640-Autodiagnostico-CAF-DGCP-2020.pdf">https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/637497752807849640-Autodiagnostico-CAF-DGCP-2020.pdf</a></li> <li>• Carta de compromiso institucional</li> </ul> <p>Plan de comunicaciones</p> <p>La división de Desarrollo Organizacional en cumplimiento a las actividades de su planificación organización un encuentro de integración con los niveles de Directivos, encargados, coordinadores como un mecanismo de asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo. Estos pilares fueron parte de los ejercicios de la integración.</p> <p>Evidencia: Plan de comunicaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y</p>	<p>Este órgano rector está altamente comprometido con el impulso y desarrollo de una cultura de innovación y ha formalizado sus intenciones a través de los siguientes mecanismos:</p> <p>Participación en <b>Estudio sobre Innovación y Transformación Digital en Compra Pública</b>. El Estudio fue realizado por la OEA, el BID con apoyo técnico de la Consultora IDOM, en el marco de la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (RICG), con el propósito de compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas en innovación y transformación digital en agencias de contratación pública.</p> <p>Los pilares de evaluación de este estudio son:</p> <p>Condiciones Culturales con un resultado de 3.14 pts.</p> <p>Capacidad de experimentación con un resultado de 3.36 pts.</p> <p>Apropiación Digital con resultado de 2.76.</p> <p>Apertura y colaboración con resultado de 4.35.</p> <p>Resultados obtenidos con una calificación de 4 pts.</p> <p><a href="https://secureservercdn.net/198.71.233.44/uly.854.myftpupload.com/wp-content/uploads/2021/06/Diagnostico-sobre-Nivel-de-Innovacion-y-Transformacion-Digital-en-paises-miembros-de-la-RICG.pdf">https://secureservercdn.net/198.71.233.44/uly.854.myftpupload.com/wp-content/uploads/2021/06/Diagnostico-sobre-Nivel-de-Innovacion-y-Transformacion-Digital-en-paises-miembros-de-la-RICG.pdf</a></p> <p>A partir de los resultados obtenidos con este estudio, la DGCP elaboró una Estrategia de Transformación Digital e Innovación para fines de aplicación a mediano y corto plazo.</p> <p>Anteproyecto de ley, Programa de Integración, Socialización sobre política de responsabilidad Familiar</p>	

grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>	<p>El equipo directivo cree firmemente en que un Sistema de Compras y Contrataciones Públicas transparente, sostenible, eficiente e inclusivo e innovador así como una sana administración de los recursos del Estado, contribuyen al desarrollo de nuestro país y, por ende, a mejorar la vida de todos los ciudadanos y ciudadanas por lo que de manera directa generó en los primeros 100 días de gestión 4 expedientes sometidos a la Procuraduría General de la República, 149 funcionarios con Registro de Proveedores suspendidos, 13, 307 procesos de compras y contrataciones, 2,752 asistencias técnicas en el Portal Transaccional, 13,904 solicitudes de Registro de Proveedores atendidas por el Departamento de Servicio al Usuario, 34,431 ofertas recibidas, 2,154 nuevos proveedores inscritos y 20 talleres impartidos a servidores públicos, 18 capacitaciones dirigidas a proveedores y 21 capacitaciones a funcionarios del Gobierno Central y Ayuntamientos hasta mediados de noviembre 2020. Estos resultados fueron alcanzados por la participación activa de la máxima autoridad, directores y supervisores. “Memoria de los 100 días”</p> <p>En busca de institucionalizar una cultura de respeto y liderazgo que garantice igualdad de oportunidades, apropiado abordaje de las necesidades individuales y circunstancias</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>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</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>personales de los empleados, se la lanzado la Política de Responsabilidad Familiar Institucional que establece lineamientos que repercuten de manera positiva en los colaboradores y en su núcleo familiar. Con esta innovadora iniciativa la Dirección General de Contrataciones Públicas se marca como referente de creación de una cultura de respeto desde el liderazgo hacia todos los niveles organizacionales. Esta cultura de igual manera es impulsada por el nuevo Plan Estratégico que en su propuesta desarrolla un eje de Fortalecimiento Institucional. A este responde la creación de un Comité de Transversalización de Género junto al plan de trabajo con fines de contrarrestar todo tipo de discriminación e igualdad de oportunidades.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El departamento de Comunicaciones ejecuta su estrategia de comunicación internas mediante correos dirigidas a todo el personal (mensaje de reconocimiento institucional, cambios de horario por resolución presidencial, Canal único de atención TIC, Convocatoria de Informe de clima organizacional. El departamento de Recursos Humanos ha organizado levantamientos de consulta en torno a temas como las condiciones del Seguro Médico y de las instalaciones físicas del espacio del Comedor. Las respuestas de los colaboradores impulsan la toma de decisión por parte de los líderes de la organización.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El personal de la DGCP es empoderado en el desarrollo de sus planes y objetivos por medio de reuniones de seguimiento a los objetivos operacionales de las áreas en concordancia con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, elaboración de acuerdos de desempeño y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>seguimiento semestral que permitirá identificar de forma oportuna las brechas de desempeño si las hubiere y establecer acciones de mejora.</p> <p>Se promueve, motiva y se potencializa al personal, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. La ejecución de la reunión de seguimiento a los objetivos de área ha sido de mucho valor y aporte ya que propició una zona de gestión horizontal donde la rendición de cuentas no tiene como enfoque la representación de la máxima autoridad del departamento, sino que expusieron encargados de departamentos, divisiones, unidades y coordinadores. Por esta razón se promueve la delegación de responsabilidades y competencias en las operaciones.</p> <p>Plan de capacitación Reunión de seguimiento a los objetivos operacionales de las áreas Correo con delegación de responsabilidades</p> <p>La cultura de aprendizaje para estímulo de los empleados y desarrollo de competencias se respalda en el procedimiento de Subsidio Escolar y Cobertura de programas educativos. Las políticas de este programa permiten que se aborden de manera anticipada los cambios con impacto institucional. En este ejemplo colocamos un acuerdo de estudio de una colaboradora para realizar un Master Especializado en Compliance y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Gestión de Riesgo, dicho acuerdo fue emitido en noviembre del 2020, 6 meses antes de la Dirección aprobar la resolución PNP-05-2021, donde se institucionaliza el Programa de Cumplimiento Regulatorio que tiene como fin implementar la gestión de “Compliance” y riesgos en los procesos de compras y contrataciones nacionales.</p> <p>Plan de capacitación, levantamiento de capacitaciones, capacitaciones realizadas, <i>procedimiento de subsidio escolar</i></p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, articulado mediante el Departamento de Recursos Humanos implementa el Programa de reconocimiento, esta decisión promueve una cultura de reconocimiento a fin de motivar a los miembros a la excelencia en la ejecución de sus funciones, evidenciando un comportamiento de acuerdo a los valores que identifican la institución.</p> <p>Programa de reconocimiento fotos del evento realizado</p>	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Mediante la Encuesta de levantamiento del Plan Estratégico 2021-2024 se logra monitorear y analizar las expectativas de nuestros grupos de interés y autoridades políticas relevantes. Este mecanismo permite una evaluación al marco estratégico, identificación de fortalezas y oportunidades de mejora y estos elementos se complementan con un espacio abierto para que los participantes expresen en detalle sus opiniones. Una vez los datos han sido recopilados, compartidos y analizados con las partes internas, las informaciones que se toman de insumo para el Plan Estratégico Institucional se socializan de manera implícita con la difusión del mismo</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas mantiene unas relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, de manera proactiva, evidenciado por medio de alianzas colaborativas y planes de trabajo con con: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD). Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). Ministerio de la Mujer. Contraloría General de la República (CGR)</p> <p>Las políticas públicas relevantes para la organización están identificadas mediante el marco legal y se articulan dentro de los planes, programas y proyectos operativos a través del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Marco legal contenido en PEI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El PEI sirve de herramienta para documentar la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas. Esta vinculación es posible mediante la definición del Marco Legal Institucional.</p> <p>Marco legal contenido en el PEI</p> <p>Para mantener el control interno de las asociaciones de la DGCP, los acuerdos y alianzas se clasifican por los siguientes grupos</p> <p><b>Sector Público (10):</b>  Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ).  PRODOMINICANA.  PROCOMPETENCIA.  Escuela del Ministerio Público.  UASD.  Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).  Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).  Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).  Ministerio de la Mujer.  Contraloría General de la República (CGR)</p> <p><b>Sector privado (7):</b>  Cámara de Construcción de la República Dominicana.  Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).  Fundación Hergar para la Investigación y la Promoción Educativa (CEF).  Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).  Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).  Universidad Iberoamericana (UNIBE).  Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Informe de alianzas y acuerdos. Anexos</p> <p><b>Sociedad Civil (2):</b>  Centro de Planificación y Acción Ecuménica (CEPAE).  Participación Ciudadana.</p> <p><b>Organismos Internacionales(6):</b>  Red Interamericana de Compras Gubernamentales: RICG.  Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID)  Commercial Law Development Program (CLDP).  Banco Mundial.  Banco Interamericano de Desarrollo (BID).  The U.S. Trade and Development Agency (USTDA).</p> <p>La Dirección recibió a miembros de la Unión de Colegiados Contratistas del Ministerio de Educación para presentarles una solución al nudo legal que ha impedido al Estado honrar sus compromisos con relación a los contratos suscritos por el Gobierno pasado para la construcción de escuelas y que, en su mayoría, superaron el 25% de las adendas permitidas por la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>En representación de 106 contratistas del colectivo estuvieron los ingenieros Pedro Reynoso, Cecilio Comprés y Pedro Troncoso y la arquitecta Jacqueline Mojica, quienes se mostraron confiados en que podrán recibir sus pagos y terminar las obras iniciadas a la mayor brevedad posible.</p> <p>En el marco del 58 aniversario del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrónomos, nuestro director general, impartió una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>conferencia magistral sobre la Ley 340-06, de Compras y Contrataciones Públicas, y las Políticas de Transparencia.</p> <p>Encuentro con representantes del Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante, donde socializamos sobre las dificultades y puntos de mejora para adquirir los materiales necesarios para determinados procedimientos de este centro</p> <p>Evidencia:</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CNnINikLTN8/">https://www.instagram.com/p/CNnINikLTN8/</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CFM5ZcTjggu/">https://www.instagram.com/p/CFM5ZcTjggu/</a></p> <p>El plan estratégico de comunicaciones tiene como objetivo visibilizar los avances en la prevención y monitoreo de irregularidades en el sistema de contrataciones públicas.</p> <p>Posicionar a la DGCP como una institución cercana a la ciudadanía y a los sectores productivos.</p> <p>Dar a conocer las mejoras en los tiempos de respuesta de la institución a las necesidades de los distintos actores del sistema (mejora en tiempos de pago, recursos jerárquicos, investigaciones, etc).</p> <p>Promover las compras sostenibles y la participación del sector Mipymes y de las mujeres en el sistema de contrataciones</p> <p>Plan de comunicaciones internas y externas</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para la elaboración de la estrategia institucional 2021-2014, se toman en cuenta análisis FODA con el fin de evaluar las condiciones externas. Al considerar el marco legal, político y sus aplicables, podemos observar las variables globales (ODS), de digitalización con el estudio de transformación digital, descrito más adelante.</p> <p>Encuesta de levantamiento a partes interesadas en el proceso de formulación del borrador del nuevo plan estratégico.</p> <p>Actualmente no se evidencian reformas del sector público que conciernen a las operaciones de la Dirección General de Contrataciones Públicas. De todos modos, se toma como insumo el marco legal y las bases legales como parte del proceso de análisis para redefinir en el caso que aplique las estrategias de la planificación.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>En acompañamiento con el equipo consultor, se tiene elaborado el borrador del nuevo plan estratégico. La metodología aplicada incluyó análisis de todas las áreas por medio de análisis FODA. Borrador Plan Estratégico 2021-2024</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2018-2021 consolida mediante una matriz de tablas indicadores y metas los objetivos estratégicos y Operativos en base a las prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>El plan estratégico contempla las necesidades de diversos sectores como las MIPYME, MIPYME mujeres; mujeres; los sectores productivos; las Organizaciones de la Sociedad Civil, los ciudadanos/clientes unidades de compra de las instituciones públicas, entre otros. Los grupos interesados fueron invitadas a ser parte de este levantamiento por electrónico y de manera abierta por nuestros medios digitales como redes sociales y portal institucional</p> <p>Dentro del marco del plan estratégico, el eje 2 declara el Fomento del Mercado de Compras Públicas Inclusivas y Sostenibles, de este se desprenden objetivos, estrategias y resultados que han generado impacto y aporte a la sostenibilidad del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas. La diversidad, equidad de género y responsabilidad social son aspectos considerados en el Eje I en la formulación del PEI 2021-2024. (Fortalecimiento Institucional, Objetivo estratégico 2. Desarrollo de una cultura organizacional basada en la calidad, el respeto, y en la equidad de género.)</p> <p>Los siguientes elementos aseguran la disponibilidad de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación de recursos humanos.</li> <li>• La planificación estratégica y operativa.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La definición de la estructura programática para los productos terminales institucionales.</li> <li>• El plan anual de compras y contrataciones, PACC.</li> <li>• La formulación, ejecución y seguimiento del presupuesto financiero.</li> <li>• Mediante los acuerdos de cooperación internacional</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan de Gobierno, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y a las líneas de acción del Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p>El desarrollo del documento “Plan Estratégico Institucional” y las matrices que de este se desprenden, establecen el marco de temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados para la culminación de la estrategia.</p> <p>Para estas se considera el cronograma de cumplimiento de los procesos y proyectos. De igual manera, se aprobó una estructura organizativa, adecuada a las asignaciones institucionales, la cual se encuentra en fase de implementación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2018-2021.</li> <li>• Metas del PEI</li> </ul> <p>Resolución DG-02-2019 del Ministerio de Administración Pública que aprueba la Estructura Organizacional de la DGCP</p> <p>El proceso de elaboración de POA's tiene como herramienta de trabajo una plantilla que permite a las áreas registrar los planes, tareas y actividades de la organización identificando sus vinculación con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras, tales como: reuniones informativas y/o de trabajo, a través de los portales institucionales donde son publicados los planes estratégicos y operativos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2021 y POA 2019 y 2020: Sección de plan estratégico: <a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/plan-estrategico">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/plan-estrategico</a></li> <li>• PEI <a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/documentos/plan_estrategico/planificacion_estrategica_anos_anteriores/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Insitucional%202018-2021.pdf">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/documentos/plan_estrategico/planificacion_estrategica_anos_anteriores/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Insitucional%202018-2021.pdf</a></li> <li>• POA: <a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/documentos/plan_estrategico/Plan%20Operativo%20Anual%20POA%202020.pdf">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/documentos/plan_estrategico/Plan%20Operativo%20Anual%20POA%202020.pdf</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de reuniones de socialización POA.</li> </ul> <p>Mediante la reunión de presentación de resultados trimestrales se realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos. para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. Correo de evaluación semestral de acuerdos de desempeño</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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones han sido identificadas mediante la participación de la Dirección General de Contrataciones Públicas en el “Análisis de nivel de apropiación de la innovación en las agencias de Compras en la RIG. En este contexto y con el ánimo de contar con una metodología que permita identificar el nivel de maduración de la innovación y la transformación digital en las agencias de compras, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en colaboración de la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (RICG) han puesto en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>marcha el desarrollo de un proyecto que permita realizar dicho estudio en 10 países de la región. Al ser parte activa de este estudio, la DGCP cuenta con resultados agregados sobre apropiación de dichas prácticas en las agencias de compras y a la vez generar recomendaciones para su correcta promoción. De la mano con la asesoría en el área de tecnologías de la Información se ha incubado una estrategia de innovación y transformación digital 4.0 que materializa las oportunidades de aplicación de tecnología en este criterio.</p> <p>Recomendaciones para cambios, innovación Estrategia de innovación y transformación digital</p> <p>La estrategia de innovación y transformación digital 4.0 es el mecanismo por medio del cual la DGCP contruye una cultura por la innovación y crea un espacio de desarrollo a través de la formación y el benchmarking/benchlearning. Dentro eje “Condiciones Culturales” en las acciones a corto plazo, se establece “tividades donde se comparten buenas prácticas, lecciones aprendidas e ideas a tener en cuenta para el desarrollo de proyectos de innovación en los equipos de trabajo, espacios de encuentro semiformales que incentiven la transferencia de conocimiento implícito en las personas”.</p> <p>Los resultados de la organización traducidos en un reconocimiento por nuestra capacidad de apertura hacia un cambio organizacional fueron compartidos de manera interna a través del correo de Comunicaciones y hacia nuestros grupos de</p>	<p>La política de innovación no ha sido comunicada a todos los grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>interés de manera pública por nuestros medios digitales.</p> <p>A pesar de que el manifiesto institucional (políticas) sobre la innovación es parte de la Estrategia de innovación y transformación digital 4.0 y contempla la socialización a todos los grupos de interés relevante, dentro del plan de trabajo la actividad se establece completar las fases anteriores, por lo que una vez el tiempo establecido sea alcanzado, se realizará la difusión.</p> <p>Correo de comunicaciones interna  <a href="https://www.instagram.com/p/CQO3Ud2LmQh/">https://www.instagram.com/p/CQO3Ud2LmQh/</a></p> <p>Esta estrategia mencionada, dentro del eje de “Condiciones Culturales” a corto plazo establece incentivos de tipo emocional que hagan un reconocimiento público y abierto a las personas que lideran procesos y proyectos de innovación esto es recomendable alinearlos con el área de gestión humana e incluso lograr anotaciones a la Hoja de vida que sirva para promociones internas.”</p> <p>Estrategia de innovación y transformación digital 4.0</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formulación, ejecución y seguimiento del presupuesto financiero.</li> <li>• La definición de la estructura programática para los productos terminales institucionales.</li> <li>• La planificación de recursos humanos.</li> <li>• El PACC</li> <li>• La planificación estratégica y operativa.</li> <li>• Mediante los acuerdos de cooperación internacional</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Presupuestos Financiero Planes Anuales de Compras y Contrataciones	

### 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)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>  1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realiza, como parte de su planeación anual, una serie de acercamientos con las diferentes áreas institucionales para detectar necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p> <p>Dentro de las necesidades identificadas para el desarrollo de las áreas, se toman en cuenta las expectativas de los usuarios y grupos de interés de forma periódica y dentro de la producción o planeación anual operativa.</p> <p>En el 2019 fue aprobada la propuesta del manual de cargos alineado a la estructura aprobado mediante la Resolución 189-18</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad,</p>	<p>En el transcurso del año 2019 se realizaron diferentes reubicaciones de personal, en base a las necesidades identificadas de las áreas y capacidades del personal, fruto además de los resultados de las evaluaciones del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Recursos Humanos</li> </ul> <p>Actualmente contamos con un manual de cargos actualizado aprobado el cual define las especificaciones de los cargos, funciones y responsabilidades, lo cual permite desarrollar una política clara y objetiva para la selección y promoción.</p> <p>Las funciones de gestión son delegadas en base a políticas de delegación de autoridad o suplencia de funciones, apoyándonos en el reglamento 523-09 del MAP, generando con el cumplimiento de este reglamento, la retribución económica correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos aprobado.</li> <li>• Procedimiento de reclutamiento y selección.</li> <li>• Procedimiento de Compensaciones y remuneraciones.</li> </ul> <p>Política de responsabilidad familiar Programa de reconocimiento Procedimiento de reclutamiento y selección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Hacer enfoque en la determinación de la necesidad de personal y como esta refleja la relación del personal faltante con el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional</p> <p><b>Procedimiento de reclutamiento y selección</b> con enfoque en entrevista por competencias y con un mecanismo de cuadro de calificaciones que permite que la selección sea bajo criterios objetivos conforme al marco estratégico y en base a los requerimientos operacionales de la unidad requirente.</p> <p>Las habilidades sociales, de liderazgo, digitales y de innovación son verificables mediante el formulario de solicitud de empleo y entrevista.</p>	<p>No se evidencia como se gestiona el proceso de selección basado en la innovación</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución promueve una iniciativa de reuniones de grupos focales orientadas al desarrollo de un correcto proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional en cumplimiento a la Ley No, 41- 08 de Función Pública y demás lineamientos o Reglamentos de Aplicación.</p> <p>Los procesos de reclutamiento y selección no hacen alusión a aspectos puntuales de género, orientación sexual, raza o religión, garantizando la carrera profesional con criterios de justicia e igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de reclutamiento y selección con enfoque en entrevista por competencias y con un mecanismo de cuadro de calificaciones que permite que la selección sea bajo criterios objetivos conforme al marco estratégico y en base a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) 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>requerimientos operacionales de la unidad requirente.</p> <p>La Institución cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño por resultados con el cual se garantiza el seguimiento continuo y a las metas operativas asignadas a cada colaborador.</p> <p>En base a los resultados obtenidos la Dirección otorga un bono equivalente a un salario a todo el personal aplicable.</p> <p>.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño por resultados.</li> <li>• Seguimiento a evaluación de desempeño</li> <li>• Formulario de Retroalimentación y seguimiento de calidad</li> </ul> <p>Resolución del Comité de Igualdad de Género/de Estructura de datos de la nómina institucional con segregación por sexo Plan de trabajo de la unidad de género Sensibilizaciones de unidad de género</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>Las capacitaciones responden a los objetivos de la Institución y a las necesidades de las personas, contando con una programación anual de capacitaciones y programas de formación coordinados con instancias de formación tanto a nivel público como son: el INFOTEP, INAP, MAP, CAPGEFI, ITLA, ENJ, así como instituciones a nivel privado.</p> <p>Nuestro plan de capacitación anual busca crear capacidades orientándose a tres ejes fundamentales, a saber: formación en áreas de servicios, competencias gerenciales y competencias como órgano rector.</p> <p>De igual forma, a través de nuestra política de subsidio educativo para empleados, impulsamos el desarrollo profesional individual, siempre que esté vinculado a su área de trabajo o de desarrollo profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de subsidio escolar y programas educativos.</li> <li>• Evaluación Desempeño (informes, resultados, etc.).</li> <li>• Plan de capacitaciones y las realizadas</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Proceso de reclutamiento de oficiales de atención al usuario y oficiales de cumplimiento personal de alto impacto en el cumplimiento de la misión y visión institucional</p> <p>Convocatoria a mejorar la experiencia del recorrido del cliente por medio de equipos de trabajo. Capture de mejora al portal</p> <p>Convocatoria, material y lista de asistencia de intercambio de conocimientos en Excel</p> <p>Está en planes como parte de la respuesta a clima</p> <p>Acción de personal de manera interna</p>	<p>No se evidencia que se establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>No se evidencia Guía y apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>		<p>No se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución ha realizado actividades formativas sobre temas de manejo y gestión de riesgos (en atención a las NOBACI), así como también tratando los conflictos de interés, género y ética, a través del Comité de Ética Institucional, el manual de ética interno y otras herramientas o iniciativas contempladas dentro de la planeación operativa del año.</p> <p>También podemos el plan de trabajo de la unidad de Igualdad de género las socializaciones de concientización e igualdad de género</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento subsidio escolar y programas educativos.</li> <li>• Coordinación con colaboradores para Socialización Réplicas de conocimiento.</li> <li>• Fotos de colaboradores taller de ética</li> <li>• taller de ética</li> </ul>	<p>No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Encuesta de comedor, seguro, clima Actividades de integración, planes de integración</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se aplica anualmente una encuesta de satisfacción para la valoración que tienen nuestros colaboradores hacia la gestión, y así tomar decisiones hacia el mejoramiento combinando estos resultados con los de las Encuestas de Clima y levantamientos de satisfacción sobre elementos de la organización.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Igualmente se activan espacios para grupos de trabajo con la participación</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción de clima organizacional Plan de trabajos de la ASP</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Evaluaciones de acuerdos de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Convocatoria, informe de clima , procedimiento de satisfacción interna con matriz de encuesta</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de</p>	<p>Acuse de recibo de mascarillas y fotos del gel, correo de medidas preventivas. Acta del comité del sistap (capture), Charla de salud, jornada de vacunación</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>la salud y los requisitos de seguridad laboral.</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>Política de responsabilidad familiar</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas atiende a las necesidades del personal identificado en situación de discapacidad, necesidad o desfavorecidos. Como entidad del sector hacendario, la institución cuenta, además, para el personal, con acceso al dispensario médico de la sede del Ministerio de Hacienda y de la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Otra iniciativa en este sentido, es proveer de transporte institucional y almuerzo, de preferencia al personal de menores ingresos en la Institución</p> <p>Política de responsabilidad familiar Programa de bienestar Programa de reconocimiento</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas mantiene alianzas con las instituciones para mejorar el servicio, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TSS,</li> <li>○ DGII,</li> <li>○ Cámara de Comercio,</li> <li>○ MICM</li> <li>○ Contraloría</li> <li>○ DIGEIG, entre otros,</li> </ul> <p>Así como con sectores productivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asociaciones de sectores productivos,</li> <li>○ MIPYMES,</li> <li>○ Mujeres,</li> <li>○ ONG</li> </ul> <p>En cuanto a los proveedores se tiene una matriz que ha sido elaborada por el Dpto. de Compras con los proveedores elegibles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● PEI 2018-2021.</li> <li>● Convenios y Acuerdos Interinstitucionales suscritos por la Dirección con entidades del sector público y privado</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas</p>	<p>La Institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, con sectores productivos e institucionales para disminuir las barreras de acceso al SNCCP, incorporando nuevos sectores productivos para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>contribuir con el desarrollo socio-económico del país.</p> <p>Imparte capacitaciones sobre el SNCCP enfatizando el principio de eficiencia de las compras públicas, promoviendo entre las unidades de compras la compra con criterio de sostenibilidad tales como considerar el ciclo de vida de los bienes ofertados y las garantías y mantenimientos de estos.</p> <p>Se realizó un Piloto de Compras Sostenibles, de equipos electrónicos considerando su eficiencia energética, el cual ha sido tomado como modelo por la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (<a href="http://ricg.org/estudio-de-caso-licitacion-piloto-compras-publicas-sostenibles-en-republica-dominicana/contenido/616/es/">http://ricg.org/estudio-de-caso-licitacion-piloto-compras-publicas-sostenibles-en-republica-dominicana/contenido/616/es/</a>)</p> <p>A nivel interno la Dirección se continuó el Programa, en etapas de consolidación y reforzamiento, para lo que se incluyó en la inducción de Recursos Humanos a nuevos colaboradores institucionales la charla de 3Rs, charlas y actividades de seguimiento</p> <p>Dentro del marco de dicho convenio, se están llevando a cabo actividades de capacitación y sensibilización para grandes Responsabilidad Social Empresarial que incluye gobernanza, derechos humanos y medio ambiente, afines a la ISO 14000 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres a nivel regional de socialización con sectores productivos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del programa 3Rs al año 2020.</li> <li>• Convenio de Colaboración Interinstitucional con el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales.</li> <li>• Acuerdo para impulsar contrataciones públicas sostenibles e inclusivas con ECORED 2021.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas contempla en cada acuerdo las responsabilidades de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión, cuya supervisión y seguimiento del cumplimiento de las responsabilidades de las partes es realizado por el Departamento Jurídico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Convenios y Acuerdos suscritos</li> <li>• POA</li> <li>• PEI 2018-2021</li> </ul> <p>La alta dirección identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2021.</li> <li>• POA</li> <li>• Matriz de Convenios y Acuerdos suscritos y vigentes.</li> </ul> <p>Documentos contentivos de cada acuerdo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida a los fines para cada proceso En cumplimiento con el Decreto No. 164-13, se trabaja la Responsabilidad Social en la contratación pública, mediante la compra a productores locales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 340-06 y sus modificaciones.</li> <li>• Documentos estándar de Compras Públicas.</li> <li>• Expedientes de procesos de compras.</li> <li>• Portal Transaccional.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Como parte del fortalecimiento de la transparencia de la gestión y en lineamiento con el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y Decreto No. 130-05, se tiene a disposición del usuario (dígase MIPYMES, periodistas, investigadores o la sociedad civil) informaciones estratégicas sobre el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones en un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>formato consumible a través del Portal de Datos Abiertos colgado en la página web de la institución (<a href="https://www.dgcp.gob.do/datos-abiertos/">https://www.dgcp.gob.do/datos-abiertos/</a>).</p> <p>Del mismo modo, con el objetivo de colaborar con la difusión y normalización de las contrataciones públicas de nuestro país en todo el mundo, se tiene implementado la Estandarización Mundial de los Datos para las Contrataciones Abiertas impulsado por el Open Contracting Partnership.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas a través de las Intervenciones regionales y ruedas de negocios; así como a través de las consultas y estudios de mercados ha realizado consultas para la inclusión de las MIPYME al SNCCP.</p> <p>En el mismo sentido cabe destacar el lanzamiento del portal <a href="https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/">https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/</a>, con la finalidad de fomentar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes para buscar una normativa que mejore la transparencia y eficiencia en los procedimientos de contrataciones públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de mercado y encuesta MIPYME.</li> <li>• Lista de participantes a reuniones con sectores productivos.</li> <li>• Modificaciones de documentos estándar con los criterios Universales de Accesibilidad.</li> <li>• Lista de participantes a Rueda de trabajo MIPYME.</li> <li>• Portal <a href="https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/">https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos según está establecido en el modelo CAF y en la Carta Compromiso al (SEDE) Ciudadano; se realizan encuestas anuales para medir la percepción de los usuarios del SNCCP y la Sociedad Civil. Asimismo, el buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas.</p> <p>Todo ciudadano puede enviar un comentario o sugerencia vía las redes sociales y/o al correo electrónico <a href="mailto:direccionggeneral@dgcp.gob.do">direccionggeneral@dgcp.gob.do</a> recibiendo este respuesta a sus inquietudes por medio del Departamento de Comunicaciones.</p> <p>La Dirección también ha sido incorporada a la plataforma del Sistema 311 sobre Registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, la cual procura mejorar la interacción entre la ciudadanía, permitiendo al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los resultados de las encuestas del año 2019 y 2020.</li> <li>• Buzón de sugerencias al ciudadano - Boletín del Buzón de Sugerencias 2020.</li> <li>• Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a></li> </ul> <p>Contrataciones Públicas asegura una gestión eficaz de las expectativas mediante las funciones establecidas en los Departamentos de Gestión de Proveedores, Implementación, Capacitación y Atención al Usuario. De todas estas áreas, los servicios se encuentran comprometidos y definidos en la Carta Compromiso (SEDE) Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso (SEDE) al Ciudadano.</li> <li>• Informes de la OAI, Reporte herramienta de OAI, SAIP.</li> <li>• Reportes de AT.</li> <li>• Las matrices de Simplifica RD.</li> <li>• Mapa de procesos.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI 2018-2021 y POA. En adición, cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la Ley No. 340-06, y sus modificaciones; así como su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto No. 543-12.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecuciones presupuestarias.</li> <li>• PACC.</li> <li>• PEI 2-018-20</li> <li>• POA.</li> </ul> <p>El área Financiera analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones mediante la inclusión del análisis de riesgo en cumplimiento a las NOBACI y las directrices de los Órganos Rectores que conforman el SIAFE.</p> <p>En el mismo sentido la institución elabora su PACC institucional contemplando los requerimientos de cada área y alineando dichos requerimientos tanto a la consecución del POA como el PEI 2018-2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento área Administrativo-Financiera.</li> <li>• Guía manejo de Riesgos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Hasta el 1ro. de noviembre de 2017, la Institución elaboraba y cargaba su Plan Anual de Compras, PACC, en el SIGEF, a los fines de publicación. Igualmente, también lo cargaba en el área de transparencia del Portal Institucional. Sin embargo, a partir del 1ro. de noviembre de 2017, fecha en que el uso del Portal Transaccional se hizo de carácter obligatorio por instrucciones del Decreto Presidencial No. 350-17, el PACC es cargado únicamente en el Portal Transaccional.</p> <p>En el mismo sentido la Dirección General de Contrataciones Públicas carga anualmente el presupuesto aprobado, así como la ejecución del presupuesto dentro de la sección del Portal de Transparencia ubicada dentro del Portal Institucional.</p> <p>La institución cumple con los requerimientos de los Indicadores de Metas Presidenciales que aseguran el cumplimiento de la transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a> sección de Transparencia.</li> </ul> <p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad- Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (SIGOB/TRE) el cual maneja los contratos, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>sistema de manejo de Nómina (SASP), y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• SIAB</li> <li>• SISMAP</li> <li>• SIGOB/TRE</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE desde los sistemas de planificación institucionales, de acuerdo con las directrices de la DIGEPRES, se cumple la ejecución presupuestaria y se analizan los costos institucionales.</p> <p>Se remite a la DIGEPRES y a Inversión Publica la ejecución trimestral y anual del presupuesto por programas y/o proyectos. Desde el 2016 se tiene como institución el piloto de la DIGEPRES el clasificador presupuestario de género.</p> <p>Se presenta el presupuesto plurianual coordinado con el Ministerio de Hacienda y el MEPYD el presupuesto plurianual y de proyectos SNIP.</p> <p>En coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y el financiero.; y a través del módulo UEPEX se ejecuta el presupuesto de cooperación de multilaterales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión del PNPSP al Ministerio de Hacienda y MEPYD.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> </ul> Informes de presupuestos físicos y financieros	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa -Financiera.</p> <p>Por otro lado, mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero (NOBACI, Ley No. 10-07, etc.) se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de aprobación en SIGOB/TRE.</li> <li>• Evaluación NOBACI.</li> <li>• Aplicación de la Ley No. 10-07 para elaboración de documentos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI.</p> <p>Para difusión de la información se han implementado los portales web (<a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a>) Institucional y el portal transaccional <a href="http://www.comprasdominicana.gob.do">www.comprasdominicana.gob.do</a></p> <p>En cumplimiento al PEI 2018-2021 se implementan soluciones de automatización interna para apoyar la toma de decisiones y evaluar la gestión y eficiencia de las áreas.</p> <p>La institución ocupó la posición No.36 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electronico en el Estado Dominicana (ITICGE) en el año 2020 y ya para abril 2021 ocupó el lugar No. 26.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones desarrolladas de automatización internas.</li> <li>• Portal Transaccional.</li> <li>• Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a></li> <li>• Portal Compras <a href="https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/STS/DGCP/Login.aspx?currentLanguage=es">https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/STS/DGCP/Login.aspx?currentLanguage=es</a>.</li> </ul> <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de almacenamiento y backup.</li> <li>• Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a></li> </ul> <p>Iniciativa de Datos Abiertos</p> <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verificada su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite.</p> <p>A partir del año 2020, la Dirección General de Contrataciones Públicas fomento el uso de la red VPN Forticlient así como el uso de la herramienta de office MS TEAMS para llevar a cabo tanto reuniones como webinars, con la finalidad de cumplir con las normativas de distanciamiento social de la pandemia establecidas por el Poder Ejecutivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de almacenamiento y backup.</li> <li>• Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a></li> <li>• Portal de compras Portal Compras <a href="https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/STS/DGCP/Login.aspx?currentLanguage=es">https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/STS/DGCP/Login.aspx?currentLanguage=es</a>.</li> <li>• Portal de Datos Abiertos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Printscreens de uso de MS Teams.</li> <li>• Relación de solicitudes de instalación de VPN Forticlient por usuario.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores.</p> <p>Con la evaluación del desempeño y grupos de enfoque se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos.</p> <p>Todo el personal tiene acceso al mural informativo y la información que es general para todos los empleados de la Dirección, es enviada vía correo electrónica, para asegurar la comunicación horizontal y vertical.</p> <p>Igualmente, desde el Departamento de Comunicación se remite un boletín semanal de las actividades realizadas y a ser realizadas próximamente.</p> <p>Para finalizar la Dirección General de Contrataciones Públicas, desde el 2020 ha fomentado el uso de las capacitaciones por la modalidad webinar con la finalidad de dar una alternativa a la continuidad de la profesionalización de los usuarios de las unidades de compras y proveedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual del desempeño por resultados.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mural de información.</li> <li>• Política de comunicación interna.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Listados de asistencia a webinarios de implementación.</li> </ul> <p>El departamento de Monitoreo y Análisis de Datos del SNCCP es responsable de velar por un análisis íntegro y confiable de los datos del sistema y de las estadísticas generadas. Por ello, los datos son sometidos a un proceso de extracción, transformación y carga, procurando las condiciones óptimas de calidad de los datos.</p> <p>Del mismo modo, como parte de las acciones del Monitoreo Preventivo Aleatorio, el cual es realizado por la Dirección para la verificación de legalidad de las bases de los procesos lanzados, se da seguimiento constante a los procesos de contratación y se evalúan las denuncias recibidas por diferentes vías. Para este propósito, el Monitoreo se fortalece con las alertas levantadas por el Sistema de Alertas Preventivas y Reactivas donde se detectan las posibles irregularidades en los procesos de contratación.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores.</p> <p>Todo el personal tiene acceso al mural informativo y la información que es general para todos los empleados de la Dirección, es enviada vía correo electrónica, para asegurar la comunicación horizontal y vertical.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Igualmente, desde el Departamento de Comunicación se remite un boletín semanal de las actividades realizadas y a ser realizadas próximamente.</p> <p>A partir del año 2020, la Dirección General de Contrataciones Públicas fomento el uso de la red VPN Forticlient así como el uso de la herramienta de office MS TEAMS para llevar a cabo tanto reuniones como webinars, con la finalidad de cumplir con las normativas de distanciamiento social de la pandemia establecidas por el Poder Ejecutivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual del desempeño por resultados.</li> <li>• Mural de información.</li> <li>• Política de comunicación interna.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul> <p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público. Todas las informaciones institucionales están disponibles vía web, se pueden solicitar vía OAI, redes sociales, presencial o telefónica. Las instalaciones cuentan con rampas de acceso y con un counter accesible a las personas con discapacidad, además de turnos preferenciales en el área de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.)</li> <li>• Carta Compromiso (SEDE) al Ciudadano.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, desde la Unidad de RRHH, hace un acuerdo entre la organización y los empleados que son favorecidos con fondos para la realización de formación académica, a fin de que permanezcan en la institución por un mínimo de dos años devolviendo lo aprendido a la institución. Se hace aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p>Se realizan exposiciones y se comparte la información de los cursos y talleres recibidos. La Dirección se encuentra trabajando en una resolución de clasificación de la información, que permitirá establecer cláusulas de confidencialidad en los contratos laborales.</p> <p>En el presente año 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas estableció los lineamientos de acceso y uso de la información en la institución a través de la aprobación y difusión vía correo electrónico y por la INTRANET de la Política de Confidencialidad Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Licencia para los empleados que han participado en este tipo de acuerdos.</li> <li>• Ley No. 41-08.</li> <li>• Fotos talleres de réplicas de conocimiento.</li> <li>• Acuerdo de Confidencialidad.</li> <li>• Política de Confidencialidad Institucional.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, al PEI del Ministerio de Hacienda, al PNPSP, MEPyD, ODS, END y el Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p>En el primer trimestre de 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas lanzo el Sistema Integral de Monitoreo y Análisis de Datos, el cual permite identificar cuales instituciones han incurrido en violaciones a la Ley No340-06 de Compras y Contrataciones Públicas. Este sistema responde al eje de Regulación y supervisión del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, SNCCP, del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo anual. Actividades a ejecutar por TIC's.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo Sistema de Alerta Reactiva y Preventiva</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene especial interés en la implementación de nuevas tecnologías en los datos del SNCCP y así mismo velando por las mejores prácticas de transparencia y alcance global para el consumo de los datos. Para estos propósitos, se ha diseñado desde el área de Monitoreo y Análisis de Datos una aplicación web, API ComprasRD, disponible en el Portal de Datos Abiertos de la página institucional (véase <a href="https://www.dgcp.gob.do/datos-abiertos/api/">https://www.dgcp.gob.do/datos-abiertos/api/</a>), la cual contiene los procesos de compras actualizado a la fecha en todos sus estados de acuerdo a las fases de contratación y los contratos transados por las unidades de compra que se encuentran en el Portal Transaccional cumpliendo con el estándar mundial de los datos impulsado por el Open Contracting Partnership.</p> <p>Por otro lado, para procesos internos de la institución, se ha promovido el uso responsable de los datos de las compras entre los colaboradores para solicitudes interdepartamentales, velando por la correcta interpretación de los datos de las compras públicas. Con esta misión en mente y con el fin de proveer una única fuente de datos para los requerimientos internos, se desarrolló una aplicación web de consulta de datos de Contratos, Ofertas, Proveedores y Accionistas.</p>	<p>Las tecnologías usadas y su impacto no son monitoreadas y evaluadas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Dirección impulsa el uso de datos abiertos manteniendo la certificación de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información, OPTIC, Nortic A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</p> <p>La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.</p> <p><a href="http://datos.gob.do/organization/about/direccion-general-de-contrataciones-publicas-dgcp">http://datos.gob.do/organization/about/direccion-general-de-contrataciones-publicas-dgcp</a></p> <p><a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/datos-abiertos">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/datos-abiertos</a></p> <p><a href="https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/direccion-general-de-contrataciones-publica-dgcp">https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/direccion-general-de-contrataciones-publica-dgcp</a></p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de mesa de ayuda para la solución de incidencias de TI, sistema de correspondencia (SIGOB), sistema de asistencia técnica (RedMine), y Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Se logra la interacción entre colaboradores, con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC (video conferencias por medio de la herramienta MS Teams) es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos) e integración de aplicaciones. Microsoft Teams ayuda a formar equipos de trabajo y colaborar en la misma plataforma, permitiendo la edición simultánea de archivos, la interacción con “me gusta” y menciones, la creación de notas, el envío de respuestas y la vinculación de páginas web</p> <p>La DGCP ha diligenciado una cuenta Office 365, herramienta tecnológica con la cual se gestiona la colaboración y participación entre los equipos de trabajo.</p> <p>Se cuenta con una Intranet que permite un espacio de digitalización de la información relevante para la organización. En ella se contiene informaciones de Políticas, Procedimientos internos, Guías, Resoluciones, Comunicados de interés general.</p> <p>A nivel interno, se utiliza el sharepoint, correos electrónicos, Murales y Circulares, Se tiene el Buzón de Sugerencia Interno y el Comité de Ética con su correspondiente Buzón.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Office 365m (Teams,Sharepoint)</li> <li>• Intranet</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Con la finalidad de ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente, se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología y Gobernabilidad.</p> <p>En el mismo sentido, el Portal Transaccional permite el registro y actualización en línea del Registro de Proveedores del Estado y a su vez, la publicación de ofertas de procesos de compras por parte del oferente, el cumplimiento de las etapas y la documentación adjunta en cada proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat en portal institucional</li> <li>• Aplicación de Contrataciones Públicas en Play Store.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas enfatiza la aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p>En el presente año 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas estableció los lineamientos de acceso y uso de la información en la institución a través de la aprobación y difusión vía correo electrónico y por la INTRANET de la Política de Confidencialidad Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En el mismo sentido la Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con políticas referentes a seguridad lógica para administrar el acceso a los sistemas informáticos por parte de los usuarios internos y externos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Confidencialidad Institucional.</li> <li>• Política de Controles de Acceso a Cuarto de Servidores.</li> <li>• Política de Control de Claves de Acceso.</li> <li>• Política de uso de Dispositivos Móviles y Teletrabajo.</li> <li>• Política de seguridad de Proveedores Tecnología.</li> </ul> <p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>El programa de las 3R's fue implementado en coordinación con el CEDAF. Dicho programa busca, a través de puntos de acopio internos y externos), separar adecuadamente y reciclar los papeles y botellas plásticas que se generan en la oficina, con el objetivo de racionalizar y clasificar dichos residuos, y reducir progresivamente la cantidad de desechos. En adición, se procura dar uso racional de la energía eléctrica y del agua utilizada en las instalaciones de la institución mediante el cambio de seis unidades de acondicionadores de aires de 5 toneladas, una unidad de 3 toneladas y 2 unidades de 18000BTU con eficiencia energética (inverter).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>La gestión de los desechos en los puntos de acopio externos, ha sido coordinada con un recolector designado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del programa 3Rs de 2020.</li> <li>• Política de Activos Fijos.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución ofrece sus servicios en dos localidades: una en el Distrito Nacional y Santiago. Permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en dos localidades, ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita.</p> <p>Las ubicaciones son de fácil acceso vía transporte público brindando mayor accesibilidad. Se encuentran en sectores Céntricos cercanos a otras instituciones gubernamentales que conforman parte de las instituciones relacionadas a los servicios que ofrecemos.</p> <p>En el mismo sentido la institución cuenta con un procedimiento de Mantenimiento de la Infraestructura Interna por parte del Departamento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>de Servicios Generales, el cual especifica los procesos a realizar para llevar a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p>Las operaciones del equipo de Servicios Generales se enmarcan dentro del producto operativo “Gestión Directiva y Administrativa” del POA institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Servicios Generales.</li> <li>• Informes Dpto. Servicios Generales.</li> <li>• Fotos de mejora de la infraestructura.</li> <li>• Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura.</li> </ul> <p>La sede central garantiza la accesibilidad física a la institución al estar ubicada en un área de fácil acceso mediante transporte público. Además, cuenta con un parqueo exclusivo y señalizado para personas con discapacidad, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios (servicio al cliente, escritorio y mesa de anotaciones) para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente). De manera complementaria, se ha dispuesto de baños acondicionados para personas con discapacidad o necesidades especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Servicios Generales.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948. La DGCP se apoya del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) que fue diseñado para mantener un seguimiento y control de los bienes muebles de las instituciones del Estado dominicano, así como calcular su depreciación y reevaluación, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos para la gestión integrada de los mobiliarios y equipos. Cada bien posee un registro con todos los datos considerados necesarios para su control.</p> <p>Este sistema abarca desde la entrada física y asignación del bien hasta el descargo del patrimonio.</p> <p>La Dirección aplica la Guía para las 3Rs que contempla cómo debe realizarse la separación, gestión y entrega de los materiales que forman parte del programa, estos son Papel, Cartón y, Plástico.</p> <p>De igual forma, de forma eventual se presentan otros materiales que tienen condiciones para su reciclado por lo que son separados y gestionados, tales como hierros y vidrios.</p> <p>Los servicios de recolección y disposición hasta la planta de reciclado los ofrece la ONG Vecinos Verdes, la cual se encarga de educar y generar empleo digno a recolectores informales (buzos de los vertederos) por lo que el programa de 3Rs de la DGCP tiene un alto componente social. Para conocer sobre el recolector de Vecinos Verdes y su valoración sobre el programa de 3Rs de la DGCP véase</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p><a href="https://www.instagram.com/tv/CL98AgqDv7N/?igshid=3azitkxws6li">https://www.instagram.com/tv/CL98AgqDv7N/?igshid=3azitkxws6li</a></p> <p>En adición, se procura dar uso racional de la energía eléctrica y del agua utilizada en las instalaciones de la institución mediante el cambio de seis unidades de acondicionadores de aires de 5 toneladas, una unidad de 3 toneladas y 2 unidades de 18000BTU con eficiencia energética (inverter).</p> <p>La gestión de los desechos en los puntos de acopio externos, ha sido coordinada con un recolector designado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe 3Rs DGCP</li> <li>• Informe de Vehículos</li> </ul> <p>Informe de relación de activos fijos. No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Se realizó el cambio de seis unidades de acondicionadores de aires de 5 toneladas, una unidad de 3 toneladas y 2 unidades de 18000BTU con eficiencia energética (inverter).</p> <p>En el mismo sentido la institución cuenta con un procedimiento de Mantenimiento de la Infraestructura Interna por parte del Departamento de Servicios Generales, el cual especifica los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>procesos a realizar para llevar a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe 3R DGCP</li> </ul> <p>Informe de vehículos.</p> <p>La sede central garantiza la accesibilidad física a la institución al estar ubicada en un área de fácil acceso mediante transporte público. Además, cuenta con un parqueo exclusivo y señalizado para personas con discapacidad, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios (servicio al cliente, escritorio, mesa de anotaciones) para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente).</p> <p>Las ubicaciones se encuentran cercanas a las líneas de transporte público de la zona. La institución cuenta también con baños con accesibilidad para discapacitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotografías de las instalaciones.</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas identifica, describe y documenta los procesos claves. Esta institución se encuentra en proceso de elaboración y actualización de los procedimientos misionales y de apoyo, de acuerdo a los lineamientos del MAP y la nueva versión del SISMAP durante el primer trimestre de 2020.</p> <p>Se realizan mejoras a las normativas, y demás procesos inmediatamente se detectan, ya sea por cambios internos, o porque el órgano rector correspondiente emita una actualización acorde a las regulaciones del MAP.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas durante el 3er trimestre del 2021, puso en marcha el nuevo modelo de servicios de Atención al Usuario, con la finalidad de establecer mejoras en la calidad del servicio brindado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Servicios de AT.</li> <li>• Mapa de procesos 2020.</li> <li>• Manual General de Procedimientos Internos.</li> <li>• PEI 2018/2021.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas durante el 3er trimestre del 2021, Implemento el Sistema de Alertas Temprana, con la finalidad de automatizar el proceso de evaluación de las licitaciones cargadas en el Portal Transaccional en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>las etapas iniciales de los procesos de Contratación Pública.</p> <p>En el mismo sentido la institución, se mantiene en constante actualización de los datos publicados en el Portal SISCOMPRAS y los del Portal Transaccional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISCOMPRAS.</li> <li>• Portal Transaccional.</li> <li>• Sistema de Alerta Temprana.</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Anualmente se analizan y evalúan, los procesos, riesgos asociados y factores críticos de éxito para llevar a cabo el plan estratégico, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, los ODS, al PEI del Ministerio de Hacienda, al PNPSP, a las NOBACI y al Plan de Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018/2021.</li> <li>• Política de Control Interno.</li> <li>• PACC.</li> <li>• Reuniones trimestrales de seguimiento de cumplimiento del POA.</li> </ul> <p>En los instructivos procedimentales se especifican los responsables de cada etapa de procesos. Previamente se realiza un proceso de identificación de los participantes por cada proceso.</p> <p>En el mismo sentido tanto en los manuales de procedimientos como en los instructivos procedimentales, se detalla claramente los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>responsables de cada etapa de los productos que elabora la Dirección General.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Descripción de Cargos.</li> <li>• Procedimientos Internos.</li> </ul> <p>En el mes de abril del año 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas, difundió y socializó con la ciudadanía en general el anteproyecto de la nueva Ley de Contrataciones Públicas, con dicha difusión se percibieron un total de 77 aportes a realizarle al anteproyecto, dando participación con este tipo de actividades a la ciudadanía en general en el diseño de los servicios que buscan recibir, así como para la simplificación de los servicios a otorgar a la ciudadanía.</p> <p>En el mismo sentido en el último trimestre de 2020, se implementó el nuevo Modelo de Gestión de Atención al Usuario, en el cual se establecen los lineamientos de cortesía y atención a dar a los Usuarios del SNCCP a través de los canales de atención existentes, siendo este evaluado de manera constante a través de la nueva Guía de Estándares de Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Ley No. 340-06.</li> <li>• Programa Burocracia Cero.</li> <li>• Plantilla automatizada de recolección de datos para el PACC y ajuste Presupuestario.</li> <li>• Programa de Mejora de la Dirección de Atención al Usuario, en base a normativa COPC.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Estándares de Calidad en Atención al Usuario.</li> </ul> <p>En el mes de abril del año 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas, difundió y socializo con la ciudadanía en general el anteproyecto de la nueva Ley de Contrataciones Públicas, con dicha difusión se percibieron un total de 77 aportes a realizarle al anteproyecto, dando participación con este tipo de actividades a la ciudadanía en general en el diseño de los servicios que buscan recibir.</p> <p>En el mismo sentido en el último trimestre de 2020, se implementó el nuevo Modelo de Gestión de Atención al Usuario, en el cual se establecen los lineamientos de cortesía y atención a dar a los Usuarios del SNCCP a través de los canales de atención existentes, siendo este evaluado de manera constante a través de la nueva Guía de Estándares de Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Ley No. 340-06.</li> <li>• Programa de Mejora de la Dirección de Atención al Usuario, en base a normativa COPC.</li> <li>• Guía de Estándares de Calidad en Atención al Usuario.</li> </ul> <p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado. Para monitorear la eficacia de los procesos se realizan mediante la Carta de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Compromiso al ciudadano y el cumplimiento de los indicadores del Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p>Como institución se consulta la opinión de los servicios a los ciudadanos clientes y tomamos en consideración sus observaciones para su posterior incorporación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Índice de satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Resultado de Acuerdo de Desempeño 2020.</li> </ul> <p>La Dirección de Contrataciones Públicas gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Confidencialidad de la Información.</li> <li>• Políticas de Seguridad Informática de TIC.*</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>En el mes de abril del año 2021 la Dirección General de Contrataciones Públicas, difundió y socializo con la ciudadanía en general el anteproyecto de la nueva Ley de Contrataciones Públicas, con dicha difusión se percibieron un total de 77 aportes a realizarle al anteproyecto, dando participación con este tipo de actividades a la ciudadanía en general en el diseño de los servicios que buscan recibir.</p> <p>En el mismo sentido la Dirección General de Contrataciones Públicas, da continuidad a las buenas practicas a las que ya estaba suscrita, dando seguimiento al programa de recepción de quejas de la ciudadanía en general, a través del buzón de sugerencias externo e implementando nuevas encuestas de percepción sobre el área de Atención al Usuario en el último trimestre de 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Mejora de la Dirección de Atención al Usuario, en base a normativa COPC.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Buzón externo.</li> </ul> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, brinda a la ciudadanía en general sus servicios a través del Portal Transaccional. En el mismo sentido durante el año 2021 trabajo en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el Ministerio de Hacienda en el diseño e implementación del portal “Mapa de Inversiones COVID-19” con la finalidad de dar a conocer las inversiones realizadas para combatir la pandemia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Mejora de la Dirección de Atención al Usuario, en base a normativa COPC.</li> <li>• Módulo COVID 19, datos integrados de la inversión del Estado para enfrentar la pandemia*.</li> <li>• Portal de Compras Públicas.</li> <li>• Portal Mapa de Inversiones.</li> </ul> <p>En la Dirección General de Contrataciones Públicas se ha promovido el uso del mercado público como herramienta de desarrollo de sectores productivos nacionales, implementando iniciativas dirigidas a eliminar barreras de entrada al mercado público, para promover la igualdad de oportunidades, transparencia y competencia, para MIPYME, mujeres y personas con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de resolución que integra a la Unidad de Género al Organigrama Institucional.</li> <li>• Evaluación del sello igualando RD*.</li> </ul> <p>En la Dirección General de Contrataciones Públicas se tienen establecidos los siguientes horarios de atención:</p> <p>Oficina Principal: lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM. Oficina Santiago: lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En el mismo sentido el Portal Institucional cuenta con el modulo “Marco Legal” en el cual se encuentran los formatos estándar a utilizar por los Usuarios del SNCCP de manera única y obligatoria para la conformación de los actos administrativos que forman parte de los expedientes de contrataciones públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Práctica de Compras Públicas Accesibles</li> <li>• Guías MIPYME mujer</li> <li>• Publicaciones en Redes Sociales</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Los colaboradores tienen su rol definido y alineado al PEI, POA, a las directrices del Ministerio de Hacienda, al MEPYD, a la END, al PNPSP y al Plan de Gobierno, dentro de la cadena de prestación de los servicios a los actores del SNCCP (Sectores productivos minoritarios, personas con discapacidad, MIPYME, mujeres, entre otros).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNPSP.</li> <li>• Carta de Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• PEI 2018/2021.</li> <li>• POA 2020.</li> </ul> <p>La Dirección General ha coordinado sus procesos de verificación de requisitos en línea con la DGII, TSS, Cámara de Comercio y Contraloría General de la República. En el mismo sentido la Dirección General coordina y ajusta procesos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Ejemplo: *Acuerdo con instituciones del sector privado y no lucrativo (UNIBE, UNAPEC, INTEC, entre otros), ONG (Fundación CODESPA, Asociaciones de Mujeres, entre otros). Actualmente esta institución tiene un total de 29 acuerdos vigentes, de los cuales 10 corresponden al periodo 2018-19.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de convenios interinstitucionales</p> <p>El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Contrataciones Públicas, establece regularmente grupos de trabajo con la empresa proveedora del servicio de la plataforma del Portal Transaccional de Contrataciones Públicas con la finalidad de mejorar los módulos que posee la misma, así como para realizar anexos de nuevas funcionalidades de la misma.</p> <p>En el mismo sentido el Director General de la Institución, ha realizado reuniones con proveedores del Estado con la finalidad de presentarles</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>soluciones a los nudos legales que han impedido que el Estado honre sus compromisos con relación a los contratos suscritos por el Gobierno pasado como es el caso de las licitaciones para la construcción de escuelas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia a reuniones interinstitucionales.</li> <li>• Planes de Trabajos.</li> <li>• Respuesta a proveedores de Licitaciones del Ministerio de Educación.</li> </ul> <p>En el mes de mayo 2021, La Dirección General de Contrataciones Públicas suscribió un acuerdo interinstitucional con la Escuela del Ministerio Publico con la finalidad de desarrollar en conjunto el programa de capacitación especializada en investigación en Contrataciones Publicas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> <li>• Planes de Trabajos.</li> <li>• Informe de Sección de Noticias sobre acuerdo con Escuela del Ministerio Publico.</li> </ul> <p>La Dirección General ha desarrollado un sistema compartido de verificación de requisitos en línea con la DGII, TSS, Cámara de Comercio y Contraloría General de la Republica para la prestación de servicios.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas maneja todos sus registros institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional,</p>	<p>No se evidencia incorporación de incentivos para la creación de procesos interorganizacionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>realizando una transferencia simultanea de datos que facilita el intercambio de los mismos y este proceso es transparente para todos los usuarios del SNCCP.</p> <p>En el mes de mayo 2021, La Dirección General de Contrataciones Públicas suscribió un acuerdo interinstitucional con la Escuela del Ministerio Publico con la finalidad de desarrollar en conjunto el programa de capacitación especializada en investigación en Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de convenios interinstitucionales.</li> <li>• Informe de Sección de Noticias sobre acuerdo con Escuela del Ministerio Publico.</li> </ul> <p>La Dirección General para fortalecer la intervención en los gobiernos locales se comprometió a formular una Estrategia de Abordaje y Plan de Acción, que incluyó el levantamiento de información sobre el estado de implementación del SNCCP en los municipios y distritos municipales y la elaboración de una Matriz de Información de interacción de la Dirección General con los 50 gobiernos locales incluidos inicialmente en el SISMAP Municipal.</p> <p>En el 2019 se capacitó a 80 funcionarios municipales y se implementó el Portal Transaccional en 15 gobiernos locales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia a talleres capacitación a gobiernos locales.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de convenios interinstitucionales.</li> <li>• Planes de Trabajo.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020*(por ejemplo: amabilidad y respuesta del servicio de su solicitud), de manera positiva, con un incremento de 73.2% (2019) a 82.1% (2020) y</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.</li> </ul>	No se cuenta con opinión de los ciudadanos sobre el manejo de desechos contaminantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020*(por ejemplo: amabilidad y respuesta del servicio de su solicitud), de manera positiva, con un incremento de 73.2% (2019) a 82.1% (2020) y una disminución de la identificación de mejora.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Ley No. 340-06.</li> <li>• Encuesta de levantamiento del Marco Estratégico.</li> <li>• Encuesta de valoración de servicio en Atención al Usuario.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>No se cuenta con la opinión de Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p>No se cuenta con la opinión de Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del usuario del 2020-2019. Las oficinas fueron valoradas globalmente como excelente a bueno por el 89.7% (2020) versus in 87.23% en el 2019. Nuestros usuarios conocen utilizan y perciben que el Portal Transaccional de SNCCP es útil en un 87.1%(2020) y poseían esta percepción en un 86.5% en el 2019. En el 2020, un 93.5% entiende que el portal transaccional del SNCCP presenta la información adecuada y un 97.1% de los encuestados percibe que el portal institucional presenta información clara y es utilizado por ellos para consultas. Adicional, un 88.1% (2020) perciben nivel de confianza en la información suministrada por parte de la Dirección General de Contrataciones Públicas vía presencial, web o redes sociales, presentándose una disminución pues se percibía un 92% en el 2019.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del usuario del 2020-2019. En cuanto al horario, el mismo se percibe como excelente-bueno en un 87.9% en el 2020 y en el 2019 se percibía en un 89.53%. El acceso y y ubicación de la Dirección General de Contrataciones Públicas se percibe constante en un 76% durante los 2 años comparados.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020. Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020. La profesionalidad del personal de la Dirección General de Contrataciones Públicas, se percibe con un incremento desde un 87.87 (2019) a un 89.9% (2020).</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020* Sacar números. Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020. La profesionalidad del personal de la Dirección General de Contrataciones Públicas, se percibe con un incremento desde un 87.87 (2019) a un 89.9% (2020).</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020* Sacar números. Encuestas de percepción del usuario del 2019, 2020. La profesionalidad del personal de la Dirección General de Contrataciones Públicas, se percibe con un incremento desde un 87.87 (2019) a un 89.9% (2020).</li> <li>Encuesta de Servicio y calidad de la Plataforma. <b>Dirigida a:</b> “Los proveedores y actores del SNCCP (Unidades de Compras, veedores y Sectores Productivos)”*.</li> </ul>	<p>No se evidencia percepción de los Usuarios sobre la percepción de la innovación de los servicios ofertados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Servicio y calidad de la Plataforma. <b>Dirigida a:</b> “Los proveedores y actores del SNCCP (Unidades de Compras, veedores y Sectores Productivos)”*</li> <li>• Encuesta de Servicio y calidad de la Plataforma. <b>Dirigida a:</b> “Los proveedores y actores del SNCCP (Todos los Colaboradores de la DGCP)”*.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Compromiso al Ciudadano. Reportería de tiempo de espera de software ISABEL.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de Buzón de Sugerencias Externo.</li> <li>• Informe de resultados de Operaciones de Atención al Usuario*.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Monitoreo de Calidad en Departamento de Atención al Usuario.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de Carta de Compromiso al Ciudadano*</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para la asistencia presencial la Dirección cuenta con 11 estaciones; 6 en la Recepción y 2 puestos en el Departamento de Asistencia al Usuario en la Oficina Principal. En el interior del país, cuenta con una estación en Santiago.</li> </ul> <p>En el 2019 se atendieron presencialmente 5,296 personas y se generaron 4,592 nuevos registros de proveedores del estado</p> <p>En 2019 se ofrecieron 56,486 asistencias técnicas de las cuales 43,283 vía telefónica, 747 vía correos electrónicos y 241 vía presencial, y 11,308 asistencias técnicas especializadas (UNSPSC, SISCOMPRAS, Resolución de conflictos y Políticas y Normas).</p> <p>6 canales de información (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, Canal de YouTube y Tik Tok).</p> <p>*</p> <b>Evidencias:</b> <p>Portal Transaccional. Portal Institucional. Asistencia presencial y telefónica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Oficina de Acceso a la Información OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Monitoreo del POA y del PEI.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Portal SAIP.</b></p> <p><b>Evidencias:</b> El horario de atención de la Dirección General de Contrataciones Públicas es:</p> <p>Oficina Principal: lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM. Oficina Santiago: lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de asistencia DAU</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley No. 340 – 06, Servicios Gratuitos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta de Compromiso. Descripción de servicio publicados en el Portal.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Realización de reuniones para la revisión del Anteproyecto de Ley de Compras Públicas a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: Listados de Asistencias. Fotos de eventos. Datos de participación del Portal electrónico <a href="http://www.nuevaleydecompras.dgcp.gob.do">www.nuevaleydecompras.dgcp.gob.do</a> para recopilación de observaciones de la ciudadanía en general sobre el anteproyecto de Ley.</p> <p>Evidencias: Informe del Buzón de Sugerencias Externo.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>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</p>	<p>Nuevo modelo de gestión de proveedores</p> <p>Evidencias: Aplicación a la Certificación del Sello igualando RD con la Carta Compromiso firmada por el Director. Resolución de creación de unidad de género.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios octubre 2020 Encuesta del levantamiento de las partes interesadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Evidencias: Portal SAIP. Portal Transaccional. Informe de solicitudes de acceso a la información pública. Informe de uso del Portal de Transparencia y Datos Abiertos.</p> <p>Evidencias: Indicadores de resultados institucionales del Sistema de Medición de la Administración Pública (SISMAP) y el sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). Resultados del indicador de transparencia y de la Ley No. 200-01.</p>	

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los</p>	<p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En 2021 un valor de 97.17% orgullo institucional e identidad con la institución y valores demostrando una valoración en la imagen de la institución.</p> <p>Las personas de la institución demuestran sentirse involucradas en la toma de decisiones y el conocimiento de la organización, así como también, identificadas con la Misión, Visión y Valores institucionales. En el 2020, un 52.9% de las personas indicó sentirse involucrada o muy involucrada en la toma decisiones, presentando un incremento del 42%, según lo indican los resultados de la encuesta interna del año 2019. En el conocimiento de la misión, visión y valores todo el personal la conoce; presentándose un 7.9% de conocimiento parcial en el 2020, versus un 99.1.3% de conocimiento en el 2019, 87.57%. Las variables de Mejora y cambio, participación en planes de trabajo tuvieron un valor de 74.02% en 2021</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020.</p> <p>La Organización se ocupa en identificar oportunidades de mejora en la infraestructura de la misma, así como que la cultura organizacional y el teletrabajo sea positivo. Esto es percibido por las personas donde el 85.5% en el 2020 y 81.4% en el 2019 califican como positivo su ambiente de trabajo.</p> <p>Para el 2021 fue de un 92 y en la dimensión de Cambio y mejora un 89.84 %</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de percepción del personal 2019.</li> <li>• Encuestas de percepción del personal</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>2020.</p> <p>Tomando en consideración el comportamiento y la evidencia de ausencia casi absoluta de conflictos éticos a lo interno de la institución, puede afirmarse que las personas de la Organización demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así lo manifiestan los resultados de la encuesta dirigida al personal. En su mayoría, esto se refleja sobre el 100% (2020) y el 98% (2019) de los encuestados, quienes indican conocer la normativa e importancia de los compromisos éticos. Para el 2021 se observa un resultado de 98.31% Austeridad y combate a la corrupción</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de percepción del personal 2019.</li> <li>• Encuestas de percepción del personal 2020.</li> </ul> <p>Con relación a los mecanismos de consulta y diálogo establecidos, las personas los conocen a nivel general. En ese sentido, en el 2020, un 93%, y en el 2019 un 87.7% indican “tener alguno y bastante conocimiento” sobre dichos mecanismos. Por su parte, del 13.3% que en el 2019 desconocía esta información, se redujo a un 7% en el 2020. en el 2020, con un incremento de un 5% con relación al 2019. La dimensión de sugerencias y comentarios recibidas por el supervisor en 2021 tuvo un 86.44</p> <p>Para el 2020 fue de un 92%;</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de percepción del personal</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	2019. <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción del personal 2020.</li> </ul> Por su parte, el personal percibe que la institución muestra un incremento en el conocimiento de las actividades de Responsabilidad Social, pasando de 81% (2019) a 84% (2020). Mientras que se mantiene la percepción del 3% de las personas que indican que no se realizan este tipo de actividades  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de percepción del personal 2019</li> <li>Encuesta de percepción del personal 2020</li> </ul>	No se evidencian valoración por parte de los colaboradores respecto a responsabilidad social
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	Evidencia: Encuesta de Herramientas Tecnológicas al personal interno de la institución. La dimensión de Impulso de los cambios tiene una valoración de 89.84, igualmente las nuevas formas de brindar servicio 93.79%	No se evidencia percepción del personal sobre la agilidad de la Organización.  No se evidencia percepción del personal sobre la agilidad de la Organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>  1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional 2021 Austeridad y combate de corrupción 88.71% Logro de objetivos 89.83%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: Encuesta de clima 2021 Normatividad y procesos 88%</p> <p>Percepción de la asignación de tareas. Este aspecto fue valorado como de bueno a excelente por el 88.2% en el 2020 y el 81.4% en el 2019, presentándose un incremento positivo del 8% en la valoración de las personas que participaron de la encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de percepción del personal 2019. Encuesta de percepción del personal 2020 Distribución de trabajo conforme a capacidades 85.32% en 2021 Normatividad y procesos 88%</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional 2021. Dimensión de Comunicación 89%</p> <p>El personal percibe que el esfuerzo tanto personal como del equipo es reconocido, premiado tanto parcial como completamente en un 91.6% (2020) y en 85.5% (2019), lo cual representa un incremento del 7%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reconocimiento del trabajo 86% en 2021</p> <p>La Organización es bien valorada por sus personas desde la óptica de innovación y cambio, que según los resultados refleja un 90.7% (2020) y 90.2% (2019), dentro del rango de bueno y excelente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	En 2021 Mejora y cambio 82%	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</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 Organización se ocupa en identificar oportunidades de mejora en la infraestructura de la misma, así como que la cultura organizacional y el teletrabajo sea positivo. Esto es percibido por las personas donde el 85.5% en el 2020 y 81.4% en el 2019 califican como positivo su ambiente de trabajo. Cambio y mejora 89.84 %</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional 2019.</li> <li>• Encuesta de clima organizacional 2020</li> <li>• Calidad de la vida laboral 89% Me siento feliz haciendo mi trabajo 89.83% en 2021</li> </ul> <p>Por otra parte, el enfoque social desarrollado por la Organización hacia sus personas es percibido como bueno, reconociendo entre otros aspectos, que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concesión de permisos por cuestiones de salud de familiares o asuntos personales de importancia. Esto lo indica la ponderación como buena, otorgada por el 80.5% de las personas encuestados en el 2019 y el 84.1% en el 2020. En 2021 Respeto de horario 81.93 apoyo para urgencias familiares 94.36 Dedicar tiempo a familia 84.75</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Encuesta de clima laboral 2021.</p> <p>En las encuestas aplicadas en el 2019 el 74%, de las personas consideran entre buena y excelente la equidad y trato igualitario al momento de la toma de decisiones relativas al personal, tales como becas de estudios, promociones, vacantes disponibles, etc., esta apreciación se incrementó en un 7% en el período reportada del 2020 con relación al 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b> Equidad y Género Oportunidades de promoción 83.05%</p> <p>La Organización se ocupa de identificar las oportunidades de mejora en la infraestructura de la misma, así como que el ambiente de trabajo sea positivo, también es percibido por sus colaboradores y lo manifiestan en la encuesta aplicada en junio del 2019 donde califican como positivo su ambiente de trabajo en un 81% la apreciación de buena a Excelente del ambiente de trabajo y la disposición del lugar de trabajo, para un incremento positivo de un 5%; siendo de un 85% los que reportan como bueno, muy bueno y excelente la disposición del lugar del trabajo, para un incremento de un 4% con relación al 2020. Condiciones de seguridad e higiene 83.05% en 2021</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de percepción del personal 2019.</li> <li>• Encuesta de percepción del personal 2020.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Las encuestas de percepción aplicadas al personal de la institución reportan que el 84% a junio del 2019, tienen la percepción de que se desarrolla un plan de carrera sistemático y con énfasis en el desarrollo de competencias. Para el 2020 un 86% reportan como bueno, muy bueno y excelente el Plan de carrera y el desarrollo de competencia en la organización, para un incremento de un 2% del 2019 al 2020.</p> <p>En 2021 Servicio profesional de carrera 59.90%</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta percepción del personal 2019.</li> </ul> <p>Encuesta percepción del personal 2020. El personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman, el 99% de la personal de la encuesta reporta estar motivado y empoderado, manteniéndose en el 2020 un 98%. Calidad de vida labora, me siento feliz 93.78 en 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral</li> </ul> <p>Encuesta de percepción del personal 2020 El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional, según percibe el 89% del personal entrevistado a junio del 2019. En el 2020 el 93% responde que tiene Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, para un incremento de un 4% con relación al 2019.</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción de personal respecto a empoderamiento</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Desarrollo del personal del equipo 79.09%en 2021 <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima laboral 2021	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cumple con lo establecido en la Ley No. 41-08 de Función Pública y en el Reglamento de aplicación No. 523-09, relacionados al subsistema de registro y control de personal.</p> <p>Periódica y puntualmente se calculan los indicadores de este subsistema, según los requerimientos del Ministerio de Administración Pública (MAP) reflejados en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) con los siguientes resultados:</p> <p>2019: Índice de absentismo (MAP) = 6.91% Absentismo por licencias y permisos = 3.53% Índice Rotación de personal = 15.45%</p> <p>De acuerdo a la política de buzón interno de quejas y sugerencias, se tiene instalado un buzón interno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>para recibir las sugerencias y quejas de las personas. No se evidenciaron quejas durante el 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de asistencia del personal</li> <li>• Manual de Inducción DGCP</li> <li>• Resultados indicadores del SISMAP</li> </ul> <p>El nivel de involucramiento de las personas en las mejoras de las actividades se evidencia mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modelo de Servicios,</li> <li>2. Encuestas al personal sobre actividades realizadas.</li> <li>3. Informes de seguimiento de las áreas.</li> <li>4. Socialización con las áreas en la planificación y ejecución del POA.</li> </ol> <p>Los departamentos de la Institución se han involucrado en la definición de indicadores y metas del POA (mejora, ajuste, definición): el 85% en el 2018 y un 100% en el 2019.</p> <p>De igual forma, se han incluido en la encuesta CAF dirigida a las personas, preguntas sobre el nivel de involucramiento en la mejora de actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de desempeño del área de atención al usuario.</li> <li>• Resultados de encuestas a personas.</li> <li>• POA e informes de seguimiento.</li> </ul> <p>La institución en su interés de disminuir los dilemas éticos ha trabajado, tanto con la difusión y socialización de su Código de Ética</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>interno, el cual se encuentra alineado a la DIGEIG, a las pautas establecidas por el MAP y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la Republica. Además, la institución cuenta con un Comité de Ética Institucional, el cual se reúne de manera periódica y remite sus observaciones a la Dirección General.</p> <p>En el 2019 no se presentaron casos de dilema ético</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética DGCP</li> <li>• Minuta reuniones Comité de Ética</li> <li>• Expedientes del personal (en la sede)</li> </ul> <p>De acuerdo a la planificación del Comité de Responsabilidad Social, se realizan actividades periódicas, las cuales son coordinadas mediante correos electrónicos y el mural informativo.</p> <p>En el 2018 se impartieron dos charlas de sensibilización y concientización sobre personas con discapacidad. En las 2019 actividades relacionadas con medioambiente: Limpieza de Playa (20 personas) y senderismo al Parque Nacional Montaña la Humeadora, San Cristóbal. La visita al Asilo San José en Guerra y cooperación con productos comestibles para diversas ONGs.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de actividades limpieza playa.</li> </ul> <p>Reporte 3R</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro asistente a charlas de sensibilización personas con discapacidad.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En el procedimiento y la guía de calidad están contenidas las pautas para medir las habilidades de los oficiales de servicio, enmarcan 5 aspectos de calidad bajo las cuales deben manejarse los contactos con nuestros usuarios: La velocidad, la atención, el conocimiento, solución y satisfacción</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe DAU</li> </ul>		

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Contrataciones Públicas realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público.</p> <p>La Institución implementó desde abril 2018 el Sistema de Planificación de la Gestión (SISPLEG), como herramienta tecnológica de planificación,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</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>evaluación de desempeño, seguimiento y control de las actividades.</p> <p>Dicha herramienta ha sido optimizada gradualmente para llevar a cabo el cálculo y procesamiento de las calificaciones, facilitando el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de desempeño y evaluaciones de: 222 personas en el 2018. (92.12% del personal) y 235 personas en el 2019 (92,16% del personal).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño 2020.</li> <li>• Planilla de reporte de evaluaciones 2020.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la encuesta de satisfacción de Herramientas Tecnológicas.</li> </ul> <p>Contrataciones Públicas promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Más del 80% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y aprueban las mismas. Así mismo, se otorgan o conceden becas a los colaboradores que apliquen, de acuerdo a los criterios establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de colaboradores capacitados: 69</li> <li>• Cantidad de horas de formación: 965 horas</li> <li>• Cantidad de Capacitaciones: 120 horas</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas para colaboradores de maestrías, carreras universitarias y cursos de especialización tanto nacional e internacional</li> <li>• Listas de asistencia a capacitaciones.</li> <li>• Correos de convocatorias.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Contrataciones Públicas realiza acciones de reconocimiento internos, tanto individual como en equipo, que vienen a ser evidenciadas por los resultados de indicadores reflejados en los resultados CAF, así como también de clima y gerencia liderazgo.</p> <p>Por otra parte, se encuentra en proceso de elaboración de una política de reconocimiento al personal a fin de establecer medidas objetivas sobre este tema, favoreciendo la motivación del personal. Periódicamente la Dirección reconoce los logros de las diferentes áreas mediante correos electrónicos y encuentros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de actos</li> <li>• Encuestas CAF e Indicador reconocimiento en la encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	

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

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>La Institución trabaja enfocada al cliente, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, procurando satisfacer sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas. En ese sentido, la sociedad considera que la Dirección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la</p>	<p>General de Contrataciones Públicas tiene un impacto positivo o muy positivo en la mejora e impacto de la calidad de vida, tal como expresa el 63.3%% de los encuestados de la sociedad para 2020.</p> <p>Las evaluaciones correspondientes al 2021 están en la fase de levantamiento. Las informaciones estarán disponibles a finales del mes de julio</p> <p>La Institución trabaja enfocada al cliente, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas</p> <p>. En tal sentido, el 89% de los encuestados en el 2019 expresa que el trabajo de la Dirección de Contrataciones Públicas incide en la mejora institucional y de la calidad de vida del ciudadano y/o la impacta de manera creciente; y para el 2020 un 93%</p> <p>na porción considerable de la sociedad entiende que la institución y el SNCCP tienen un impacto económico positivo en la sociedad, en el ámbito local, regional y nacional El 97% (2019) de los encuestados le dio una valoración y un 92% para 2020</p> <p>El ciudadano percibe que Contrataciones Públicas contribuye y apoya el desarrollo del país a nivel regional. Un 90% de los encuestados percibe que el</p>	<p>No se cuenta con esta medición</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>SNCCP apoya e impacta los sectores productivos nacionales. Mientras que un 83.5% percibe que el SNCCP apoya e impacta las compras y la regionalización, siendo esta percepción de un 81% en el 2019.</p> <p>Un 91.7% de las encuestas percibe como excelente a muy bueno la participación social que se ofrece desde la Dirección General de Contrataciones Públicas; además se presenta un 99% que entiende que la institución se maneja de una forma transparente.</p> <p>Un 91.7% de las encuestas percibe como excelente a muy bueno la participación social que se ofrece desde la Dirección General de Contrataciones Públicas; además se presenta un 99% que entiende que la institución se maneja de una forma transparente.</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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</p>	<p>Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>La Dirección General de Contrataciones es valorada como una de las instituciones del Gobierno Central con mayor conciencia en el impacto medio ambiental. En el año 2016 inició un programa 3R's en sus instalaciones separando plásticos, papel y cartón. El programa se mantiene hasta la fecha, dando inclusión social a un ciudadano que anteriormente hacía funciones de buzo en el vertedero, y que actualmente es el que recoge los residuos sólidos previamente clasificados, (el recolector pertenece al programa de la organización de Vecinos Verdes del CEDAF).</p> <p>En 2019 se recolectaron un total de 1,165 kilogramos de residuos generados en la institución entregados a Vecinos Verdes para su procesamiento y reciclaje. Así también se realizó una jornada de limpieza de playas con personal voluntario de la institución y un cineforum para los empleados sobre el Cambio Climático.</p> <p>En 2019, la institución fue galardonada con el premio a la Excelencia de Producción Más Limpia del Ministerio de Medio Ambiente, categoría "Energía", por su programa de Eficiencia Energética del sistema de aires acondicionados, con el que logró reducir más del 70 % de las emisiones contaminantes y una disminución de 50% del consumo energético de su edificio. Iniciativa que demostró tener impacto positivo en los colaboradores, los clientes y en el entorno de la Dirección al reducir las emisiones de CO2 en el aire.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>El 2020 y 2021 se dieron inducciones a los nuevos colaboradores de la institución sobre las 3rs (Reducir, reutilizar y reciclar) apostando a la sostenibilidad de la cultura institucional de respeto medioambiental.</p> <p>En cuanto a la presencia de proveedores con responsabilidad social (sostenibilidad en la cadena de valor de suplidores), la Dirección desde 2019 ha incorporado nuevas prácticas de compras a nivel interno para favorecer a productores de café local, rotando los suplidores cada trimestre, favoreciendo a micro y pequeños productores artesanales de café. En este sentido, los productores de café son agentes sostenibles ya que el cultivo contribuye a luchar contra la erosión de los suelos, a nivel económico permite un sustento para los emprendedores/campesinos, y refuerza un valor cultural nacional (café).</p> <p>Como Órgano Rector del Sistema Nacional de Compras Públicas, la dirección promueve entre las instituciones públicas las buenas practicas que ha implementado y muestra los resultados positivos, del programa 3R, así también ha elaborado un catálogo de pequeños productores de café nacional, a los fines de servir de insumo para que otras instituciones repliquen esta práctica incorporando estos suplidores a sus cadenas de consumo, bajo procedimientos de compras (competitivos) a precios justos.</p> <p>La Dirección realizó y puso en circulación dos guías de compras públicas sostenibles para la compra de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>papel con criterios de sostenibilidad y elaboración de eventos más sostenibles, insumos que implementa a lo interno de la institución y que promueve en otras instituciones del Estado.</p> <p>En 2019 y 2020 se realizó el programa de capacitación en Responsabilidad Empresarial para proveedores del Estado, con el auspicio de ECORED (Red Empresarial de apoyo a la protección ambiental dominicana) donde 30 micro-empresas recibieron conocimientos basados en la Norma ISO26000 Responsabilidad Social empresarial con el objetivo de que apliquen mejores prácticas en sus negocios y en los bienes, obras y servicios que ofrecen al Estado. En 2021 se ha suscrito un acuerdo para alcanzar a 200 proveedores más.</p> <p>En 2020 la Dirección realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un evento con jóvenes emprendedores de bienes y servicios de menor impacto ambiental y ha iniciado un proceso de capacitación y seguimiento para que estos se integren al Sistema de Compras Públicas.</li> <li>-Un webinar sobre la importancia de las compras sostenibles con enfoque de beneficio social y medioambiental dirigido a proveedores del Estado y técnicos que realizan compras públicas.</li> </ul> <p>La Dirección incentiva el uso de las tecnologías TIC's para la disminución del uso del papel y del transporte mediante el envío de oferta en línea en el Portal Transaccional para Proveedores/ Compradores. El impacto de esta herramienta se ve reflejado en ahorro de tiempo, combustibles, papel</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>y dinero. Un ejemplo de esto, es el uso de la herramienta SIGOB/Transdoc para disminuir el uso de papel con la digitalización de las comunicaciones.</p> <p>La Dirección continúa implementando su Política de Responsabilidad de Gestión Ambiental y Ahorro Energético que establece controles para ahorro de estos recursos y la gestión de los residuos sólidos y además siendo un ente multiplicador de buenas prácticas en el uso eficiente de los recursos y la sostenibilidad ambiental.</p> <p>Lo anterior acompañado de campañas de sensibilización a la ciudadanía y a proveedores en las redes sociales institucionales y eventos de capacitación para estos actores durante el año 2020 y el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace del catálogo de café y guías para realizar compras sostenibles: <a href="https://www.dgcp.gob.do/guias-y-catalogos-de-compras-sostenibles/">https://www.dgcp.gob.do/guias-y-catalogos-de-compras-sostenibles/</a></li> <li>• Informe integral 3R.</li> <li>• Informe de Resultados del programa INDICARSE Pymes 2019-2020, para proveedores más responsables.</li> <li>• Informe de publicaciones en redes sociales sobre preservación del medio ambiente y responsabilidad social.</li> </ul> <p>Realización de encuentro virtual con organizaciones de la Sociedad Civil para la socialización de propuesta de decreto que crea el Comité de Seguimiento de las Compras Públicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los</p>	<p>En el marco del convenio de colaboración entre participación Ciudadana y CEPAE se realizó un encuentro de manera virtual en la que participaron 38 miembros de organizaciones comunitarias en la misma se presentó la propuesta de decreto y las organizaciones tuvieron la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Envió de propuesta de decreto a organizaciones de la Sociedad Civil de manera física y virtual solicitándoles sus opiniones y observaciones</p> <p>De manera física y virtual se remitió la propuesta de decreto que crea el Comité de Seguimiento de las Compras Públicas a Ciudad Alternativa, Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), Centro Juan XXIII, Foro Ciudadano, Participación Ciudadana, CEPAE, Fundación Solidaridad y Comunidad Cosecha.</p> <p>Encuentro con organizaciones de la Sociedad Civil para la socialización de lineamiento estratégico en el marco del proceso de reforma a la ley 340-06</p> <p>En coordinación con participación ciudadana y CEPAE se realizaron 4 encuentros con organizaciones de la Sociedad Civil, representantes de gobiernos locales e instituciones del Estado para dar a conocer los aspectos fundamentales del proceso de reforma a la ley 340-06, los encuentros se realizaron en Bani, Ocoa, Barahona y San Juan y participaron 132 representantes de organizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de actividades con grupos y representantes de la comunidad</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</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</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas posee una política de Reclutamiento y Selección basada en la ley No. 41-08, mediante la cual no se restringe el criterio de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja.</p> <p>Procedimiento de Reclutamiento basado en la Ley 41-08</p> <p>Resolución de unidad de Igualdad de Género</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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>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>Apoyo a actividades filantrópicas 2018, 2019. (Tapitas por Quimio y Donación de Juguetes a JT Jude RD)</p> <p>Evidencia: Programación Café y Galletas</p> <p>En el compromiso de prevenir riesgos de salud tomando en cuenta las particularidades sanitarias a nivel global generadas por la pandemia, la institución ha determinado la práctica de proveer mascarillas higiénicas con todo el personal y en colaboración con la Dirección General de Bienes Nacionales, se han coordinado jornadas de vacunación y de pruebas de hisopado para detección del Virus del Covid.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de vacunación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Entrega de mascarillas</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha implementado como enfoque de responsabilidad social las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas para la reducción del consumo de electricidad;</li> </ul> <p>En 2019 se realizó una iniciativa para el cambio de unidades de aires acondicionados a equipos de menor consumo y menor contaminación, como resultado la institución recibió el premio a la Excelencia en Producción Más Limpia renglón Energía, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección incluyó en su POA 2019 y 2020 la medición en kilogramos de materiales enviados a reciclar tanto de papel y de cartón proponiéndose como meta</li> </ul> <p>Reconociendo la importancia de una cultura de evaluación en la Responsabilidad Social y Económica, y su aporte para lograr una mayor competitividad y desarrollo económico sostenible y estable, de manera que estos lineamientos se incorporen como parte de nuestro modelo integral de gestión, la DGCP se sometió al sistema de indicadores en RSE para las PYMES en la región de Centroamérica, siendo pionera como la primera institución del Estado en ser parte de este proceso de medición en Responsabilidad Social en forma general mediante la herramienta de autoevaluación homologada con la Norma ISO26000, Indicarse.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Autoevaluación Sostenibilidad</li> </ul> <b>INDICARSE</b> Informe del programa 3Rs	

**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)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<b>Evidencia:</b> Departamento de Implementación: Capacitaciones y asistencias referentes al Portal Transaccional. Cumplimiento trimestral: 97% Cantidad de capacitaciones realizadas: 1164 Solicitudes de creación de proveedores: 99.94% Actualización de proveedores: 99.02% Cantidad de solicitudes recibidas con corte a mayo: 8361 Cantidad de atenciones ofrecidas con corte a mayo: 7,372 Calidad de las atenciones ofrecidas a través de los siguientes indicadores a junio: Error No Crítico: 94.63% Error de Usuario Final: 98.48% Error DGCP: 93.94% Error Crítico de Cumplimiento: 100%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Unos de los principales resultados de impacto para la sociedad y beneficiarios directos de los servicios ofrecidos proviene de El Sistema de Alertas Preventivas y Reactivas del Área de Monitoreo y Análisis de Datos que ha generado un total de 7,007 alertas en 5,572 procesos diferentes desde el 26 de enero a la fecha actual, 23 de junio del 2021. Estas alertas fueron detectadas según diferentes criterios definidos sobre los procesos de compras publicados a través del Portal Transaccional. Por motivo a estas alertas se ha procedido a cancelar los procesos de compras comprometidos.</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CQjeCkHBgwx/">https://www.instagram.com/p/CQjeCkHBgwx/</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CQg5S6ctSAx/">https://www.instagram.com/p/CQg5S6ctSAx/</a></p> <p>Evidencia:  Modelo de Gestión de Servicios con norma internacional COPC (Customer Operation Performance Center)</p> <p>Avances del proyecto de mejora de la Dirección de Atención al Usuario</p> <p>Colaboraciones externas:  Cronograma del acuerdo FAO –DGCP  Campusano y Asociados SRL, Auditoría Externa para los procesos del área Administrativo Financiero y Auditoría de la Cámara de Cuentas para evaluación panorámica institucional. Ambos procesos están en curso actualmente. Una vez</p>	

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>estén listos los resultados, se desarrollarán los planes de mejora correspondientes.</p> <p>Instalación del primer oficial del cumplimiento en el Ministerio de Agricultura como parte del innovador programa de Cumplimiento regulatorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como resultados de impacto, la Dirección de Políticas, Normas y Procedimientos ha emitido 26 resoluciones con impacto directo en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios institucionales: Circular No. DGCP-01-2020 d/f 18.3.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-02-2020 d/f 20.3.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-03-2020 d/f 31.3.2020</li> <li>• Resolución No. PNP-02-2020 d/f 20.4.2020</li> <li>• Guía para las compras y contrataciones declaradas de emergencia</li> <li>• Resolución No. PNP-03-2020 d/f 22.4.2020</li> <li>• Resolución No. PNP-04-2020 d/f 18.6.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-04-2020 d/f 15.7.2020</li> <li>• Resolución No. PNP-05-2020 d/f 10.8.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-05-2020 d/f 20.8.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-07-2020 d/f 26.8.2020</li> <li>• Resolución No. PNP-06-2020 d/f 14.9.2020</li> <li>• Resolución No. PNP-07-2020 d/f 21.9.2020</li> <li>• Instructivo No. SNCC.IT.001 d/f 21.9.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-09-2020 d/f 18.11.2020</li> <li>• Circular No. DGCP-10-2020 d/f 24.11.2020</li> <li>• Decreto No. 750-20 d/f 23.12.2020</li> <li>• Decreto No. 36-21 que crea el Programa de cumplimiento regulatorio en las contrataciones públicas d/f 21.1.2021</li> <li>• Resolución No. PNP-03-2021 d/f 23.2.2021</li> <li>• Resolución No. PNP-04-2021 d/f 29.4.2021</li> </ul>	
--	---	--

- Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCCP) d/f abril.2021
- Resolución No. PNP-05-2021 d/f 18.5.2021
- Anteproyecto de Ley de Contrataciones Públicas

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>	<p>Ejecución Presupuestaria, disponible en <a href="https://www.dgcp.gob.do/transparencia/presupuestos">https://www.dgcp.gob.do/transparencia/presupuestos</a></p> <p>Gestión de Recursos Humanos disponible en <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/183">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/183</a> (Ranking SISMAP)</p> <p>Gestión de Conocimiento: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Resultados de Innovación en: Sistema de Alerta Temprana: El Sistema de Alertas Preventivas y Reactivas del Área de Monitoreo y Análisis de Datos ha generado un total de 7,007 alertas en 5,572 procesos diferentes desde el 26 de enero a la fecha actual, 23 de junio del 2021. Estas alertas fueron detectadas</p>	
<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>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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</p>	<p>según diferentes criterios definidos sobre los procesos de compras publicados a través del Portal Transaccional.</p> <p>Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas de la República Dominicana.</p> <p>8 oficiales serán instalados en los ministerios de Salud Pública, Educación, Agricultura y Obras Públicas, así como en el Plan Social de la Presidencia, la Policía Nacional, el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (Inabie) y el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (Promese/CAL)</p> <p>PNP 05-2021 <a href="https://www.instagram.com/p/CPB-FqTrbOo/">https://www.instagram.com/p/CPB-FqTrbOo/</a></p> <p>Guías sostenibles <a href="https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/guias-de-adquisiciones/">https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/guias-de-adquisiciones/</a></p> <p>Catálogo de pequeños productores dominicanos.</p> <p>Estudio comparativo de nivel de apropiación de la innovación en las agencias de compras de la RICG</p> <p>Colaboraciones internas: Avances del proyecto de mejora de la Dirección de Atención al Usuario Colaboraciones externas: Cronograma del acuerdo FAO –DGCP</p> <p>Informe 3R. <a href="https://www.instagram.com/p/CL9v57krESm/">https://www.instagram.com/p/CL9v57krESm/</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Resultados Informe Indicarse, Evaluación Institucional de Responsabilidad Social, Económica y Ambiental</p> <p>Reconocimiento por capacidad de apertura hacia un cambio organizacional otorgado por la asociación de: BID, OEA, RICG, IDOM</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CQO3Ud2LmQh/">https://www.instagram.com/p/CQO3Ud2LmQh/</a></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Reporte de Ejecución Presupuestaria</p> <p>Informe de libramientos</p>	<p>No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.