MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF enorganizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembrosde la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementacióny utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil deusar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y eldesarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esteGuía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemploscuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el EquipoEvaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuestopor la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.
Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneopara alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad decompartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación delos servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto leayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en laguía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemploen cuestión.

   a. **Incluya evidencias**. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostradacomo evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

   a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado". b. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en lacolumna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa atodos los criterios y subcriterios.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visióny valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Se evidencia que se encuentra formulada y socializada la Misión y Visión institucional. Evidencias: - Libro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. - Imágenes del Marco Estratégico colocado en las áreas estratégicas del Ministerio. - Página web del Ministerio. - Carnets de empleados.	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Se evidencia la definición de los Valores institucionales: Evidencia: - Libro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. - Código de Ética Institucional. - Imágenes del Marco estratégico colocado en todas las áreas del Ministerio. - Publicación en página Web del MEPyD. - Carnets de empleados.	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Se evidencia una comunicación efectiva de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: - Cronograma de socialización del PEI. - Lista de asistencia a las reuniones de socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020.	

	- Publicación del PEI 2017-2020 en página web institucional. - Planificación de consultaría para estrategia de comunicación institucional.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se evidencia la revisión de la Misión, Visión y valores. Evidencias: - Constancia de ejercicio de revisión de los valores (Ficha insumos PEI). - Plan Estratégico Institucional 2017-2020.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Se evidencia la constitución de la Comisión de Ética Institucional, cuyas funciones incluyen el manejo y resolución de conflictos a lo interno de la institución. Evidencias: - Política para denuncia de situaciones impropias. - Evidencia de constitución de la Comisión de Ética Institucional. - Informes de procesos sobre licitaciones públicas.	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Se evidencia la constitución de la Comisión de Ética Institucional, cuyas funciones incluyen el manejo y resolución de conflictos a lo interno de la institución. Evidencias: - Política de manejo de situaciones impropias. - La constitución de la Comisión de Ética Institucional. - Informes de procesos sobre licitaciones públicas.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y	Se evidencian los niveles de confianza y respeto a partir de las líneas de autoridad, en las reuniones de equipos trabajo. Evidencias:	

recomendando normas para un buen liderazgo).	Constancia de reuniones con el Ministro. - Reuniones con el personal. - Reuniones internas de las áreas. - Imágenes de trabajo en equipo.	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Se evidencia la alineación de la estrategia y el marco institucional con el desarrollo de procesos y estructuras, en los siguientes ámbitos: Evidencias: - Mapas de Procesos de las áreas. - Manual de Procesos - Manual de organización y funciones actualizado. - SISDOM. - RUTA. - SNPIP	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Se evidencia la gestión apropiada mediante los documentos que aparecen adelante. Evidencias: - Manual de Organización y Funciones. - Manual de Cargos y Perfiles de Competencias. - Manual General de Control Interno. - Sistemas de información para la gestión de los procesos (ERP, SIGEF, SASP, SNIP, RUTA, SIGOB, Contabilidad gubernamental, Bienes Nacionales.	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas	Se evidencia en la aplicación del monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos. Evidencias:	

de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	- POA y resolución aprobatoria. - Guía de monitoreo y evaluación. - Modelo de reportes e informes. - Reportes de Monitoreo trimestrales. - Informes de evaluación anual POA y PEI. - Comunicación de remisión de Protocolo de Interrelación de Procesos Sustantivos de los Sistemas de Planificación y Gestión Financiera, de fecha 31-01-2012. - Protocolo de Interrelación de Procesos Sustantivos de los Sistemas de Planificación y Gestión Financiera. - Minutas de reuniones. - Lista de participantes.	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	Se evidencia la existencia de un instrumento para el monitoreo y evaluación de los avances en el cumplimiento de los objetivos y metas. Evidencias: - Herramientas para el Monitoreo y Evaluación del POA. - Reportes MyE. - Modelo de informes de MyE. - Reportes trimestrales. - Informe de evaluación trimestral, semestral y anual. - Constancia de Capacitación plataforma RUTA.	
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Se evidencian acciones para la aplicación de sistemas de gestión de la calidad. Evidencias: - Constitución del Comité de Calidad. - Convenio CAF entre el MEPyD y MAP. - Autoevaluación en la Metodología CAF contemplado en el PEI 2013-2016. - Plan de Mejora CAF en el POA 2016.	

	- Participación en talleres de capacitación. - Comunicaciones remitidas a directivos. - Informe de cierre sobre avances del CAF	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se evidencia que se han desarrollado sistemas de información para la gestión. Evidencias: - RUTA - SNIP - SISDOM - SINACI, en proyecto. - ERP - Outlook	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia que se han elaborado y socializado dicho marco. Evidencias: - SNIP - Libro Normas Técnicas para la Formulación de Proyectos de IP. - Mesas de Cooperación Internacional. - Mesa de Competitividad, Decreto No. 158-14. - Imágenes de equipos de trabajo. - Listado de equipos y comités conformados.	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	Se evidencia la formulación de acciones para mejorar la comunicación institucional. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional, Eje IV. - Plan de Acción NOBACI. - Constancia de acciones de mejora aplicadas. - Reportes de medición de acciones aplicadas (reporte sobre boletín y sobre comunicación interna).	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la	Se evidencia el compromiso asumido por los líderes en los procesos de mejora continua.	

innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Evidencias: - Reuniones de seguimiento al Plan de Acción de Cambio con la participación de directivos. - Participación de ministro y directores en reuniones sobre las NOBACI. Se evidencian acciones para la comunicación de los cambios organizativos. Evidencias: - Circulares internas. - Socialización política internas. - Manual General de Control Interno. - Comunicación mediante correo interno masivo. - Constancia de inducción al personal de nuevo ingreso.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Se evidencia que se dirige con el ejemplo. Evidencias: - Discurso de la MAE en acto de presentación de nuevos integrantes de la Comisión de Ética. - Fotografías y videos de participación de la MAE en reuniones y actividades institucionales. Se evidencian algunas acciones realizadas en este orden: Evidencia: - Norma de Buen liderazgo. - Propuesta de política sobre situaciones impropias.	

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia la trasmisión de información a los empleados. Evidencias: - Correo masivo del MEPyD. - Página web. - Circulares informativas al personal sobre diferentes temas de interés.	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	Se evidencia que existen acciones que contribuyen al apoyo de los empleados para el cumplimiento de sus responsabilidades. Evidencias: - Políticas sobre beneficios institucionales y facilidades al personal. - Detección de Necesidades de Capacitación Individual. - Becas de estudios y permisos para estudios formales.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.		No se evidencian la planificación de acciones concretas sobre este aspecto.
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se evidencia la delegación la creación de condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades. Evidencias: - Política de gestión del conocimiento. - Mecanismos para la rendición de cuentas del empleado, mediante informes de representación. - Constancia de participación en reuniones/actividades.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.		No se evidencian la planificación de acciones concretas sobre este aspecto.

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se evidencia la promoción de una cultura de innovación. Evidencias: - Constancia de talleres de procesos. - Buzón de calidad. - Formularios de evaluación del servicio. - Formulario de sugerencias de Innovación de procesos.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se evidencian acciones que recompensan y apoyan a las personas del Ministerio. Evidencias: - Reconocimiento a la puntualidad en el trabajo. - Reporte de asistencia mensual. - Política de Meritocracia. - Política de Reconocimiento del Personal y/o Equipo de Trabajo. - Política de Asignación de Bono al Personal con Evaluación Meritoria.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se evidencia el respecto y solidaridad entre los empleados. Evidencias: - Política de ayudas y becas de estudio. - Asignación de becas programa de capacitación MEPyD/Sectoriales. - Dispensario médico en el Ministerio. - Ayuda para medicamentos a empleados. - Gestión de los servicios funerarios a través de SAVICA. - Préstamo empleado feliz. - Gestión de los servicios de salud. - Asignación de mascotas y útiles escolares de acuerdo a política de RRHH.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se evidencia la realización de acciones para recoger necesidades de grupos de interés: Evidencia: - PEI 2017-2020 descripción diagnóstico realizado durante el proceso de planificación.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Se evidencia el desarrollo de acciones en este orden. Evidencia: - Constancia de consulta e informes de opinión para la formulación de políticas públicas (ver en UAAES, VIMICI, VIPLAN)	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se evidencia la identificación de las políticas públicas vinculadas al Ministerio. Evidencias: - Manuales de procesos: sección de normativas vinculadas a los procesos. - Planes estratégicos y operativos: alineación a la END. - Acuerdos con organismos nacionales e internacionales.	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Se evidencia que los objetivos y metas institucionales se encuentran alineados a las políticas públicas. Evidencia: - PEI 2017-2020 Ver metodología de planificación aplicada.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Se evidencia el involucramiento de los políticos y otros grupos de interés en los procesos que se detallan más abajo. Evidencias:	

	- Constancia de reuniones con Analistas del MAP para el diseño de la estructura organizativa. - Reuniones con organismos internacionales para identificación de fuentes de financiamiento de los proyectos. - Consulta para la elaboración de las normas técnicas de cooperación internacional para el desarrollo. - Mesa del Agua. - Participación en la coordinación del pacto por la electricidad.	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Se evidencia la calidad de las relaciones que mantiene el Ministerio con las autoridades políticas ejecutivas y legislativas. Evidencias: - Participación en la coordinación de pactos nacionales. - Informes de proyectos de IP al Congreso Nacional. - Plan Plurianual del sector público. - Planes regionales y municipales. - Planes sectoriales.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes(ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Se evidencia mediante el rol del MEPyD en los procesos de consulta. Evidencias: - Coordinación del Proceso para el Pacto eléctrico. - Coordinación de la Mesa del agua. - Seguimiento a los objetivos del Milenio. - Gestión de los procesos de ordenamiento y desarrollo territorial. - Coparticipación en investigaciones de organismos internacionales, - Registro y fomento de las ONGs.	

	- Relaciones con las instituciones sectoriales para el registro de los proyectos de inversión y la planificación plurianual, entre otros. - Constancia Acuerdo VICOM-BID-INTEC.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia la participación en actividades realizadas por diversas organizaciones. Evidencias: - Invitaciones de Universidades. - Invitaciones de organismos nacionales e internacionales - Agenda del Ministro. - Participación con organizaciones nacionales e internacionales, tales como el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Organización de las Naciones Unidas, entre otras. - Publicaciones del Ministerio. - Página Web del Ministerio.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Se evidencia mediante la demanda de la población de los servicios y productos del Ministerio. Evidencias: - Publicaciones periódicas sobre temas económicos y sociales. - Registros de seguidores a las publicaciones en la página web y redes sociales del Ministerio. - Publicaciones en medios de comunicación. - Invitación de organismos nacionales e internacionales en temas económicos y sociales y de planificación global y de alta dirección.	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	- Invitación a procesos de consulta de propuestas de leyes, decretos y reglamentos. - Socialización de procesos del MEPyD en universidades y grupos de interés. Se evidencia la realización de mercadeo focalizado para los procesos. Evidencias: - Estrategia de comunicación para la preservación del recurso agua (web, mesa constituida, plan de trabajo, boletines, concepto feria del libro, etc.).	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar deformasistemáticalainformaciónsobrelosgruposde interés, susnecesidadesyexpectativas y su satisfacción.	Se evidencia la identificación de los grupos de interés durante el proceso de formulación de la END y del PEI 2013-2016. Evidencias: - Se evidencia grupos de interés identificados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020. - Listados de grupos de interés por áreas Se evidencia la identificación de los grupos de interés y sus expectativas a través de diferentes procesos coordinados por la institución. Evidencias: - Consulta para la END.	

	- Formulación del PNPSP. - Convocatoria a elecciones del consejo directivo de las ASFL. - Convocatoria a presentación de presupuesto de las ASFL e incremento de la asignación para el 2018. - Consulta pacto eléctrico. - Participación en mecanismos de coordinación para evaluación de pactos, pobreza, etc. - Asesoría en la formulación de planes de desarrollo económico local. - Consulta para la formulación de las normas técnicas de cooperación internacional para el desarrollo.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobrevariables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Se evidencia la implementación de un sistema para la recolección de información periódicamente. Evidencias: - CD Sistema de Indicadores Sociales Dominicanos (SISDOM) - Informes de seguimiento a la END y de indicadores económicos y sociales. - Informes de investigaciones y estudios económicos y sociales.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se evidencia la formulación y aplicación de acciones en este orden. Evidencias: - PEI y POA institucional. - Informes de resultados de evaluaciones de la gestión (informes de PEI). - Memoria de rendición de cuentas. - Reportes de seguimiento a indicadores de gestión relevantes.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM)	Se evidencia la aplicación de autodiagnósticos institucionales.	

incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Evidencias: - Resultados del diagnóstico para el Plan Estratégico 2017-2020. - Autodiagnóstico NOBACI y plan de acción. - Informe de Autodiagnóstico CAF 2016 y 2017 y plan de acción. - Estudio de clima laboral 2017.	

SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Se evidencia el cumplimiento de esta acción. Evidencia: - PEI – POA, Matriz de riesgos.	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia el cumplimiento de esta labor. Evidencia: - PEI y POA institucional. - Constancia de la aplicación de acciones. - Participantes en proceso de formulación de las Normas de Cooperación Internacional.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Se evidencia el diseño de una metodología para la evaluación del PEI y el POA, en términos de productos, resultados e impacto. Evidencias: - PEI 2017-2020. - POA 2017. - Informes de monitoreo y evaluación.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se evidencia el desarrollo de acciones para este propósito. Evidencia:	

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	- POA-vinculado al presupuesto. - Emisión de certificación de apropiación de recursos previo a la contratación o compra del bien o servicio. Se evidencia que se desarrollan estas acciones en la planificación institucional. Evidencia: - PEI 2017-2020 Se evidencia que se desarrollan acciones de responsabilidad social institucional: Evidencia: - Jornada de limpieza de playas. - Viaje al pico Duarte para el fomento de los valores patrios. - Caminata por la no-violencia contra la mujer. - Constancia de otras acciones.	No se evidencia que exista una política integral para la gestión de responsabilidad social.

SUBCRITERIO 2.3.Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia el cumplimiento de esta acción. Evidencias: - Plan Estratégico 2017-2020 Eje IV de Fortalecimiento institucional. - Constancia de sesiones de trabajo para revisión de estructuras organizativas.	No se evidencia la emisión de informes sistemáticos de resultados sobre las acciones desarrolladas en el marco de los diferentes comités.
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Se evidencia en la elaboración del POA institucional que abarca a todas las áreas del Ministerio, y la vinculación de acciones con sus responsables directos e indirectos. Evidencias: - POA 2017. - Planes de acción - Proyectos institucionales. - Acuerdos de desempeño del personal	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Se evidencia que se desarrollan planes y programas con objetivos para todas a las dependencias del Ministerio. Evidencia: - PEI 2017-2020. - POA por áreas.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Evidencias: - Constancia de talleres por área para la formulación del PEI. - Talleres para la formulación del POA. - Reuniones de socialización del POA.	

5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Evidencias: - Eje de monitoreo en el PEI. - Descripción de procedimientos para el monitoreo y evaluación. - Reportes e informes de monitoreo y evaluación presentados. Evidencia: - Evaluación POA-Presupuesto. - Reporte de desviaciones en los informes. Evidencia: - Procesos de diagnóstico institucional realizados. - Aplicación de ajustes en la metodología de planificación. - Integración de nuevos objetivos en la planificación en atención a las nuevas normativas emitidas.	

SUBCRITERIO 2.4.Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencian trabajos dirigidos a fomentar la cultura de innovación en el personal MEPyD y compartir experiencias con otras instituciones: - Campaña Innovemos. - Talleres de proceso. - Constancia de compartir experiencias con varias instituciones públicas sobre el proceso de planificación operativa (Ministerio de Medio Ambiente, CORAASAN.	

2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia el diseño de iniciativas de modernización e innovación en respuestas a las demandas internas y externas. Evidencias: - Nueva intranet institucional. - Automatización de procesos internos. - Sistema RUTA RD. - SNIP. - Indicadores de Monitoreo y Evaluación de la Planificación Estratégica Institucional.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernizaciónplanificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia en el PEI 2017-2020, la necesidad de implementar acciones que contribuyan a modernizar y consolidar el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la Gestión de la Cooperación Internacional. Evidencia: - Objetivos y metas en el PEI 2017-2020.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se evidencia el desarrollo de acciones para la gestión del cambio. Evidencias: - Campaña Innovemos. - Plan de acción de clima laboral. - Ejercicio para manuales de procesos. - Procesos de autodiagnósticos y sus planes de acción.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia la realización de una programación anual y trimestral de actividades, a fin de contemplar los recursos necesarios en las cuotas presupuestarias. Evidencias: - Plan Operativo y presupuesto por productos. - Topes presupuestarios y distribución anual del presupuesto en el SIGEF.	

	- Programación de acciones para mejora de los procesos y servicios administrativos, financieros, de comunicación y tecnológicos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencian acciones formales en este orden.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se evidencian el desarrollo de acciones para promover el uso de las tecnologías en la mejora de los procesos y la gestión. Evidencias: - Inventario de sistemas de información institucionales.	

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1.Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizarperiódicamentelasnecesidadesactuales yfuturasderecursoshumanos, teniendoencuentalasnecesidadesyexpectativas delosgruposdeinterés y de la estrategia de la organización.	Se evidencian mediciones de necesidades del personal a través de la encuesta de clima laboral. Evidencia: - Encuesta de clima laboral aplicada. - Informe de resultados generales de la encuesta.	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad,	Se evidencian acciones dirigidas a este propósito: Evidencias: - Política de meritocracia. - Política de gestión del conocimiento. - Plan de desarrollo profesional.	No existen evidencias significativas del desarrollo de una política de gestión de personal basada en la estrategia y la planificación.

excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).		
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Se evidencia el aseguramiento de las capacidades de las personas son las adecuadas. Evidencias: - Movimiento interno de personal de acuerdo con el perfil (currículo/cargo). - Manual de Cargos y Perfiles de competencias. - Reporte de entrevistas a personal de nuevo ingreso.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Se evidencia que se aplican las normativas establecidas por el MAP para: - Reclutamiento, selección y promoción a través de concursos públicos. No al 100%. - Se cuenta con una política salarial aprobada por el MAP. - Existe una política de meritocracia y de gestión del conocimiento.	No se evidencia que se apliquen las normativas de reclutamiento, selección y promoción en la mayoría de los casos. No se evidencian constancia de la implementación de las políticas de meritocracia y de gestión del conocimiento.
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).		Idem
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Se evidencia que se aplica la entrevista para evaluar la correspondencia del candidato con los requerimientos establecidos en los perfiles de puestos y competencias. Evidencia: - Reportes de entrevistas.	Idem
7. Prestarespecialatenciónalasnecesidadesdelos recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de	Se evidencian algunas acciones implementadas para mejorar la	

administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	comunicación interna y los procesos de planificación institucional. Evidencia: - Reportes de encuestas aplicadas - Constancias de acciones implementadas y en proceso para la automatización de servicios.	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Se evidencian algunas mediciones sobre género en el portal del MAP, de estos datos, se presentó reporte de indicadores de RRHH en el portal de transparencia institucional. - Reporte de indicadores de RRHH con relación de 46% del personal masculino y 54% femenino para el 2017. - Para el 2016 la relación era 49% masculino y 51% femenino.	No se evidencian mediciones institucionales sobre este aspecto.

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificarlascapacidadesactualesdelaspersonas,tantoenelplanoindividual comoorganizativo,entérminosdeconocimiento,habilidadesyactitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se evidencia la realización de dichas acciones. Evidencias: - Inventario de capacidades del personal. - Manual de Cargos y Perfiles de Competencias.	
2. Debatir,establecerycomunicarunaestrategiaparadesarrollarcapacidades. Estoincluyeunplangeneraldeformaciónbasadoenlas necesidadesactualesyfuturasdelaorganización ydelaspersonas.	Se evidencia la realización de acciones en este orden. Evidencias: - PEI 2017-2020. - Plan de capacitación anual. - Evaluación del desempeño individual.	

	- Política de Gestión y Transferencia de Conocimiento.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación yplanesde desarrolloparatodoslos empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Se evidencia la realización de acciones en este orden. Evidencias: - Necesidades de formación identificadas a partir de la evaluación del desempeño. - Plan de capacitación anual. - Listado de participantes en jornadas de capacitación. - Convocatorias a cursos de capacitación.	
4. Desarrollarhabilidadesgerencialesydeliderazgoasícomocompetencias relacionalesdegestiónrelativasalaspersonasdelaorganización,los ciudadanos/clientesylossocios/colaboradores.	Se evidencian acciones realizadas. Evidencias: - Constancia de empleados becados para Maestría en Inversión Pública.	
5. Liderar (guiar) y apoyaralosnuevosempleados(porejemplo,pormediodel acompañamientoindividualizado(coaching),latutoríaolaasignacióndeun mentor).	Se evidencian acciones realizadas. Evidencias: - Inducción al Personal de nuevo ingreso. - Recorrido por las instalaciones del MEPyD. - Talleres de procesos.	
6. Promoverlamovilidadinternayexternadelosempleados.	Se evidencian movimientos internos de empleados. Evidencias: - Acciones de personal. - Carta de solicitud de movimiento interno de los empleados. - Carta de solicitud de traslado de personal. - Coordinación de traslado en otras instituciones.	

7. Desarrollarypromovermétodosmodernosde formación(porejemplo, enfoquesmultimedia,formaciónenelpuestode trabajo,formaciónpormedios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia el desarrollo de estas acciones. Evidencias: - Plataforma moodle de capacitación online. - Listados de cursos realizados en línea. - Salón de videoconferencias. - Procedimiento para pasantías.	
8. Planificarlasactividadesformativasyeldesarroll odetécnicasdecomunicación enlasáreasdegestiónderiesgos,conflictosdeint erés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se evidencia el desarrollo de estas acciones. Evidencias: - Constancia de solicitud de facilitador a la CGR para formación sorbe gestión de riesgos. - Constancia de formación de enfoque de género al Comité para la implementación de la transversalidad de enfoque de género.	
9. Evaluarelimpactodelosprogramasdeformació nydesarrollodelaspersonas y el traspaso de contenido a los compañeros,enrelaciónconelcostodeactivida des, pormedio de la monitorización y delelanálisiscosto/beneficio.		No existen evidencias sobre este aspecto.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		

SUBCRITERIO 3.3.Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promoverunaculturadecomunicación abierta, dediálogoyde motivación para el trabajoen equipo.	Se evidencia la implementación de acciones sobre este aspecto. Evidencias: - Constancia de conformación de equipos de trabajo:	

	- Enlaces de Planificación. - Comisión de Ética Institucional. - Imágenes de reuniones con la MAE. - Convocatorias a reuniones directivas. - Equipo de implementación de las NOBACI.	
2. Creardeformaproactivaunentorno que propicie la aportación de ideasysugerenciasdelosempleados y desarrollar mecanismos adecuados(porejemplo, hojasdesugerencias,gruposdetrabajo,tormentade ideas (brainstorming)).	Se evidencia mediante la creación de mecanismos que favorecen el aporte de ideas y sugerencias para la mejora de los procesos. Evidencias: - Equipo de implementación NOBACI/Plan de acción. - Buzón de calidad y buzón de sugerencias y quejas. - Encuestas institucionales de clima y comunicación interna.	
3. Involucraralosempleadosyasusrepresentantes eneldesarrollodeplanes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias,metas,diseñodeprocesosyenlaidentificacióneimplantaciónde accionesdemejora.	Se evidencia el involucramiento del personal en diferentes acciones que contribuyen a la mejora de los procesos. Evidencias: - Constancia de talleres de procesos. - Constancia de reuniones con equipos de trabajo para documentar procedimientos. - Constancia de equipos de trabajo en procesos de autodiagnósticos. - Constancia de reuniones de formulación del PEI y POA con equipos de distintas áreas.	
4. Procurarelconsenso/acuerdoentredirectivosy empleadossobrelosobjetivos ylamanerademedirsuconsecución.	Se evidencia el desarrollo de espacios para consenso y acuerdo entre directivos y empleados. Evidencias:	

	- Constancia de reuniones de formulación del PEI y POA con equipos de distintas áreas.	
5. Realizarperiódicamenteencuestasalosemplea dosypublicarsusresultados, resúmenes,interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia la aplicación de encuestas internas. Evidencias: - Constancia de encuesta de Clima Organizacional 2017 y reuniones de socialización de los resultados con directivos y equipos de trabajo. - Constancia de encuesta sobre comunicación interna institucional. - Consulta para selección del nombre del boletín mensual de la institución. - Evaluación del Servicio de Almuerzo.	
6. Asegurarquelosempleadostienenlaoportunida ddeopinarsobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desus jefes/directores directos.	Se evidencia en la metodología aplicada para evaluar el clima laboral año 2017. Evidencias: - Constancia de encuesta de Clima Organizacional 2017 y reuniones de socialización de los resultados con directivos y equipos de trabajo.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Disponibilidad de consultorios médicos en las instalaciones. - Operativos médicos y ayudas a empleados. - Rediseño y adecuación de la planta física. - Asignación de almuerzo al personal. - Contrato con la aseguradora de salud y Riesgos Laborales. - Propuesta de política de ayudas y becas de estudio. - Póliza corporativa de gimnasio (Club Body Shop).	

	- Contrato de Seguro Reservas para enfermedades mayores.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se evidencian algunas acciones desarrolladas por la institución. Evidencias: - Actividades de las Madres, Padres, secretarias, Aguinaldos navideños, fiesta de Navidad, fiesta de Aniversario. - Coordinación y realización de tours al Palacio Nacional con los niños de los empleados y relacionados. - Entrega de útiles escolares para los padres con hijos en edad escolar. - Permisos de estudios y licencias de salud.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencian algunas acciones realizadas. Evidencias: - Se otorga bono navideño equitativamente a todo el personal. - Propuesta de política de Ayuda y Becas de Estudio a empleados. - Entrega de útiles escolares a empleados de menor nivel salarial.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencian algunas acciones desarrolladas: - Conformación de equipo de dominó. - Conformación de equipo de Voleibol femenino. - Conformación del coro institucional.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores,proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia que por la naturaleza de la institución, es necesario desarrollar alianzas y acuerdos de colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas, ONG's, agencias de cooperación y universidades, identificados como asociados claves del Ministerio. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional 2017-2020. - Nuevo Consejo Directivo de las ASFL. - Planes de Desarrollo. - Acuerdo Conversatorios en la Agenda 2030, ANJES, MEPyD, PNUD. - Diplomado Superior en Gestión de la Cooperación Internacional para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana. - Diplomado sobre Cooperación Internacional para el Desarrollo con Enfoque Territorial en la República Dominicana - Proyecto de Fortalecimiento del Viceministerio de Cooperación Internacional. - Proyecto de Fortalecimiento de las Capacidades del Viceministerio de Cooperación Internacional en la construcción de Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo (APPD).	

	- Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional (Desarrollo Territorial-MCCIDT y Cambio Climático). - Intercambio Intra-Regional de Experiencias respecto de herramientas institucionales para la promoción y gestión de la Cooperación Sur-Sur y Triangular, caso: Fondo Salvadoreño de Cooperación Sur-Sur y Triangular (FOSAL. - Intercambio de experiencias en materia de Sistematización de Buenas Prácticas y en la Construcción de Catálogo de Oferta. - Política de Cooperación Internacional para el Desarrollo (PCID). - Segunda ronda de monitoreo de los principios de la Ayuda Eficaz al Desarrollo.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que se han desarrollado los siguientes acuerdos de colaboración: Evidencias: - Acuerdo Conversatorios en la Agenda 2030, ANJES, MEPyD, PNUD. - Acuerdo Academia por la Agenda 2030. - Acuerdo Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), proyecto para el Desarrollo de las Capacidades para la Eficiente Planificación y Gestión del Desarrollo Territorial en la Provincia Dajabón (PRODECARE). - Pacto Nacional para la Reforma Educativa.	

	- Informe de la inversión Pública dirigida a la niñez en la República Dominicana. - Diplomado Superior en Gestión de la Cooperación Internacional para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana. - Diplomado sobre Cooperación Internacional para el Desarrollo con Enfoque Territorial en la República Dominicana. - Proyecto de Fortalecimiento del Viceministerio de Cooperación Internacional. - Proyecto de Fortalecimiento de las Capacidades del Viceministerio de Cooperación Internacional en la construcción de Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo (APPD). - Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional (Desarrollo Territorial-MCCIDT y Cambio Climático). - Intercambio Intra-Regional de Experiencias respecto de herramientas institucionales para la promoción y gestión de la Cooperación Sur-Sur y Triangular, caso: Fondo Salvadoreño de Cooperación Sur-Sur y Triangular (FOSAL. - Intercambio de experiencias en materia de Sistematización de Buenas Prácticas y en la Construcción de Catálogo de Oferta. - Política de Cooperación Internacional para el Desarrollo (PCID).	

	- Segunda ronda de monitoreo de los principios de la Ayuda Eficaz al Desarrollo.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se evidencian para el fomento y la organización de colaboración especializadas los siguientes proyectos: Evidencias: - Gestión Integrada de recursos Naturales y agriculturas resilientes en cuencas hidrográficas Yaque del Norte y Ozama-Isabela. - Proyecto de Desarrollo para el Desarrollo de las Capacidades para la Eficiente Planificación y Gestión del Desarrollo Territorial en la Provincia Dajabón (PRODECARE). - Diplomado Superior en Gestión de la Cooperación Internacional para el Desarrollo Sostenible en la República Dominicana. - Diplomado sobre Cooperación Internacional para el Desarrollo con Enfoque Territorial en la República Dominicana. - Proyecto de Fortalecimiento del Viceministerio de Cooperación Internacional. - Proyecto de Fortalecimiento de las Capacidades del Viceministerio de Cooperación Internacional en la construcción de Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo (APPD). - Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional (Desarrollo	

	Territorial-MCCIDT y Cambio Climático). - Política de Cooperación Internacional para el Desarrollo (PCID). - Segunda ronda de monitoreo de los principios de la Ayuda Eficaz al Desarrollo.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se videncia el monitoreo y evaluación periódica de la implementación y resultados de las alianzas en las siguientes acciones: Evidencias: - Hoja de monitoreo, Evaluación Expost, estudios de seguimiento, con la finalidad de medir el nivel de avance del Proyecto PRODECARE.	- Elaborar un plan de seguimiento a la implementación y resultados de alianzas/ colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia la identificación de necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo en las siguientes acciones: - MEPyD como coordinador de la Mesa del Agua.	- Elaborar listado para identificar alianzas público-privadas con MEPyD a largo plazo.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencian las responsabilidades definidas para las partes en los acuerdos firmados con diferentes organizaciones. Evidencias: - Acuerdos y planes de trabajo. - Constancia de reuniones y trabajos realizados.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia el aumento de las capacidades organizativas en las siguientes acciones: - Oficinas regionales del MEPyD.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia el intercambio de buenas prácticas con socios y el uso de benchlearning/benchmarking en las siguientes acciones:	

	- Intercambio Intra-Regional de Experiencias respecto de herramientas institucionales para la promoción y gestión de la Cooperación Sur-Sur y Triangular, caso: Fondo Salvadoreño de Cooperación Sur-Sur y Triangular (FOSAL. - Intercambio de experiencias en materia de Sistematización de Buenas Prácticas y en la Construcción de Catálogo de Oferta.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	No se evidencia	- Establecer criterios de responsabilidad social respecto a la contratación pública.

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurarunapolíticaproactivadeinformación(porejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobrelas competenciasdedeterminadasautoridadespúblicas, su estructura yprocesos,etc.).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Publicación información a través del Portal Web.	
2. Animaractivamentealosciudadanos/clientesaqueseorganicenyexpresen susnecesidadesyrequisitosyapoyaralas alianzas con ciudadanos, agrupacionesciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - La institución cuenta con la Dirección Ejecutiva del Centro de Fomento y Promoción de las ASFL. - Convocatoria a votación para elección de representantes de la sociedad civil en el Consejo de las ASFL.	

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se evidencian acciones realizadas en este aspecto. Evidencias: - Constancia de buzones instalados. - Fichas para quejas y sugerencias en el buzón. - Informe sobre Sondeo de la Percepción Ciudadana (Alianzas). - Formulario de contacto en Página Web del Ministerio. - Constitución de mesas sectoriales de trabajo (Mesas de cooperación y su manual; Mesa de Competitividad. - Interacción del MEPyD en las Redes Sociales. - Oficina de Acceso a la Información (OAI).	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se evidencian acciones realizadas. Evidencias: - Constancia de buzones instalados. - Fichas para quejas y sugerencias en el buzón. - Informe sobre Sondeo de la Percepción Ciudadana (Alianzas). - Formulario de contacto en Página Web del Ministerio. - Constitución de mesas sectoriales de trabajo (Mesas de cooperación y su manual; Mesa de Competitividad. - Interacción del MEPyD en las Redes Sociales. - Oficina de Acceso a la Información (OAI).	
5. Asegurarlatransparencia del funcionamiento delaorganización así como de su proceso de toma de	Se evidencia una cultura de transparencia en la institución. Evidencias:	

decisiones,(porejemplo,publicandoinformesanuales,dandoconferenciasde prensaycolgandoinformaciónenIntranet).	- Portal de Transparencia e índice anual alcanzado. - Documentos publicados a través del portal web del MEPyD.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	No se evidencia	No se evidencias acciones.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Se evidencia que se ha planificado elaborar la carta de compromiso al ciudadano para el año 2018. Evidencia: PEI 2017-2020 y POA 2018	-
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	No se evidencia	

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financieraconlos objetivosestratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencian acciones establecidas y alineadas con este fin. Evidencias: - Política de Planificación Operativa y Asignación Presupuestaria. - Presupuesto físico anual, POA. - Reportes de ejecución del POA y presupuesto.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencias: - Revisión y análisis de documentos y solicitudes. - Controles para generación y validación de documentos financieros. - Generación de preventivos y modificaciones presupuestarias. - Registros contables actualizados.	- Establecer políticas para el análisis de riesgos financieros.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia la transparencia en la gestión financiera y presupuestaria a través de la implementación de los siguientes mecanismos: - Portal de transparencia del Ministerio. - Presupuesto Anual del Ministerio en el portal. - Ejecución presupuestaria en el portal. - Unidad de Auditoría Interna de la CGR en el Ministerio. - Aplicación del SIGEF como Sistema Integrado de Gestión financiera. - Reportes mensuales de la Unidad de Auditoría Interna de la CGR.	Socialización de los resultados de la ejecución presupuestaria a lo interno y externo del MEPyD.

	- Evaluaciones de la DIGEPRES sobre la ejecución presupuestaria (físico-financiera), trimestralmente y anual. - Reportes de ejecución financiera remitidos a la Oficina de Acceso a la Información para publicación en el portal MEPyD.	
4. Asegurarlagestiónrentable, eficaz y ahorrativadelosrecursosfinancieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Existe la aplicación de acciones para asegurar una gestión eficiente de los recursos financieros, como es la entrada única de datos para los distintos subsistemas contables, con el tratamiento apropiado para cada uno de ellos, en donde se establecen oportunos procesos de conciliación de la información resultante. Evidencias: - Reportes semestrales a los organismos reguladores. - Entrada única de datos y tratamiento diferenciado según los subsistemas UEPEX, SIAB, ORACLE y el sistema SIGEF. - Obtención de datos previamente procesados por los demás subsistemas contables para su posterior tratamiento en la contabilidad de costos. - Diseño de fuentes diferenciadas para la obtención de datos.	
5. Introducir sistemas de planificación, de controlpresupuestario yde costos(porejemplo,presupuestosplurianuales, programasde presupuestoporproyectos,presupuestosdegénero/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se evidencia las prácticas de innovación de planificación presupuestaria, costos, etc. Evidencias: - Cumplimiento de las directrices establecidas por a DIGEPRES. - Estructura programática del presupuesto. - Proyectos del Ministerio en PNPSP.	

	- Política de POA y Asignación Presupuestaria para la aplicación de Presupuesto por Resultados o estimación de costos. - Plan estratégico con requerimientos presupuestarios. - POA de la Dirección Financiera. - Constancia de la implementación del POA.	
6. Delegarydescentralizarlasresponsabilidadesfinancierasmanteniendoun controlfinancierocentralizado.	Se evidencia la aplicación de acciones en este orden. Evidencias: - Participan todas las áreas con insumos para la elaboración del presupuesto. - Responsabilidades financieras delegadas en los departamentos de la Dirección Financiera. - Creación de usuarios y contraseñas para aprobación de trámites y seguimiento a la ejecución presupuestaria. - Asignación de responsables para autorizar los libramientos.	
7. Fundamentarlasdecisionesdeinversiónyelcontrolfinancieroenelanálisiscosto- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Realización de Licitaciones Públicas. - Cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas. - Usuarios de portal transaccional. - Reportes analizando criterios para cambios de suplidores de servicios.	- Comunicaciones sobre decisiones financieras.
8. Incluirdatosderesultadosenlosdocumentospresupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia la aplicación de acciones en este orden. Evidencias: - Se incluyen datos de los resultados esperados en la formulación del presupuesto físico y financiero.	

	- Reportes e informes semestrales/anuales sobre nivel de avance en la ejecución de las metas.	

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollarsistemaspara gestionar,almacenar,manteneryevaluarla informaciónyelconocimientodelaorganizació ndeacuerdoconlaestrategiay losobjetivosoperativos.	Se evidencian acciones desarrolladas con este propósito. Evidencias: - Constancia de los sistemas operando y en proceso de desarrollo. - Reportes generados de los sistemas en funcionamiento. - Reporte de seguimiento a la planificación. - Existencia de un Centro de Documentación en el Ministerio. - Creación de la división de archivo. - Implementación del proyecto de digitalización de documentos. - Backup en el datacenter de DTICs. - Política sobe gestión del conocimiento. - Inventario de capacidades del personal del Ministerio. - Programación de taller de capacitación con asesores especializados, para transferir conocimientos y experiencias.	
2. Garantizarquelainformacióndisponibleextern amentesearecogida,procesada, usadaeficazmente y almacenada.	Se evidencia el uso eficaz de la información disponible. Evidencias: - Resúmenes de prensa. - Informes elaborados de la UEPESC. - Acciones establecidas en el POA, constancia de ejecución. - Recopilación de información para la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público. - Revisión de documentos disponibles (nacionales e internacionales) para la generación de los productos del MEPyD.	

	- Recopilación de datos para los informes de seguimientos a políticas y planes. - Identificación y análisis de las regulaciones que impactan los procesos del Ministerio. - Recopilación y procesamiento de datos, informes, documentos, etc., provenientes de fuentes externas y que tengan algún efecto en la gestión institucional.	
3. Controlarconstantementelainformaciónyelconocimientodelaorganización, asegurarsurelevancia,exactitud,fiabilidadyseguridad. Alinearla también conla planificaciónestratégicayconlasnecesidadesactualesyfuturasdelosgrupos deinterés.	Se evidencian, como parte de las funciones del MEPyD. Evidencias: - Plan de capacitación acorde con los objetivos institucionales. - Materiales de los contenidos de la formación. - Plan de acción de la NOBACI que establece la política para el manejo de la información. - La gestión de los documentos a través del Centro de Documentación para información técnica. - Acciones para asegurar la articulación de los planes institucionales con la END y el PNPSP. - Alineación de las políticas públicas a las líneas de acción de la END. - Asesoría de políticas orientadas al cumplimiento de la END. - Publicación de informes de seguimiento a los indicadores macroeconómicos y sociales para la toma de decisiones.	
4. Desarrollarcanalesinternosparadifundirlainformaciónencascadaatodala organizaciónyasegurarsedequetodoslosemple	Se evidencia la difusión de la información a todos los niveles de la organización. Evidencias:	

adostienenaccesoala informaciónyelconocimientorelacionadoscon sustareasyobjetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	- Taller de inducción al personal. - Acceso del personal a las TICs y a la página web del Ministerio donde se publican noticias diversas. - Intranet y correos masivos. - Socialización del POA. - Boletín mensual Gente MEPyD.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Se evidencian estas acciones en diferentes procesos que se ejecutan. Evidencias: - Documentación de los procesos y procedimientos. - Política sobre Gestión del Conocimiento. - Realización de talleres internos para el conocimiento y socialización de los procesos. - Trabajo en equipo para aprovechamiento de las destrezas y capacidades de todo el personal en torno a los procesos. - Campaña *Innovemos*. - Constitución de equipos de trabajo.	
6. Garantizarelaccesoyelintercambiodeinformación relevantecontodoslos gruposdeinterésypresentarladeforma sistemática y accesibleparalosusuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Se evidencian estas acciones en el accionar de la institución: Evidencias: - Revista institucional. - Página Web del MEPyD (constancia de ejecución). - Redes sociales (instagram, facebook, twitter). - Noticias a través del Centro de las Asociaciones sin Fines de Lucro (CASFL). - Reporte de visitas a la web/noticias. - Confirmación de la vía de conocimiento de la información para los grupos de interés.	-

7. Garantizarqueseretienedentrodelaorganización,enlamedidadeloposible, lainformaciónyelconocimientoclavedelosempleados,encasodequeéstos dejenlaorganización.	Se evidencian estas acciones. Evidencias: - Documentación de los procesos y procedimientos. - Política sobre gestión del conocimiento. - Realización de talleres internos para el conocimiento y socialización de los procesos. - Backup de todos los equipos periódicamente, para conservar copia de la información que se produce en cada área. - Trabajo en equipo para el aprovechamiento de las destrezas y capacidades de todo el personal en torno a los procesos.	- Aplicar la política sobre gestión del conocimiento.

SUBCRITERIO 4.5.Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñarlagestióndelatecnologíadeacuerdocon los objetivosestratégicosyoperativos.	Se evidencia el diseño y gestión de la tecnología. Evidencias: - La planificación estratégica y operativa de DTIC que establece el diseño de sistemas de información. - Constancia de la ejecución de los sistemas implementados y evaluados.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	No se evidencia	Implementar el cálculo de costo de efectividad de las tecnologías y el cálculo del ROI.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las	Se evidencia el uso eficaz de las tecnologías. Evidencia:	

capacidades de las personas.	- Monitoreo de la Red (reportes periódicos de monitoreo. - Monitoreo del ancho de banda de la red. - Política de cambio periódico de contraseñas de usuario (active directory). - Uso de certificados de seguridad en las aplicaciones (sistema SIGASFL). - Uso de firewall SOPHOS (cortafuego). - Uso de antivirus KASPERSKY. - Escaneo de vulnerabilidades a las aplicaciones. - Uso de certificados de seguridad SOPHOS para una navegación segura. - Establecimiento de políticas de acceso a internet por usuario. - Control de conexión inalámbrico por usuario. - Configuración de los equipos de red para impedir accesos no autorizados.	
4. Aplicardeformaeficientelastecnologíasmásadecuadasa: ✓ Lagestiónde proyectos ytareas	A continuación, el detalle de las acciones que se realizan en función de los requerimientos. Se evidencia la gestión de proyectos y tareas Evidencia: - Sistema SIGOB - Sistema ERP. - Sistema PAI (Portal de Aplicación Institucional-Intranet) - Sistema informático para seguimiento a la planificación operativa institucional.	
✓ Lagestióndelconocimiento	Se evidencia la gestión del conocimiento a través de : - Sistema MOODLE (capacitación virtual).	
✓ Lasactividadesformativasydemejora	Se evidencia la implementación de actividades formativas y de mejora. Evidencias:	

	- Sistema MOODLE (capacitación virtual). - Capacitaciones a los usuarios en el uso del sistema ERP. - Aplicación de registro de gastos menores. - Aplicación de Evaluación del desempeño. orientada a resultados. - Tutorial sobre uso de sistema SIGASFL.	
✓ Lainteracciónconlosgruposdeinterésyasociados	Se evidencia interacción con grupos de interés y asociados. Evidencias: - Interacción a través de Correo Electrónico, Página Web institucional, sistemas RUTA, SNIP, SIGASFL, SIGEF, SIGOB, redes sociales.	Socializar temas tecnológicos con los grupos de interés
✓ Eldesarrolloymantenimientodelasredesinternasyexternas.	Se evidencia el desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas. Evidencias: - Sistemas, RUTA, SNIP, SIGASFL, SIGEF, SIGOB, ERP, SASP, intranet. - Mapeo de las redes (mapa gráfico de la red). - Sistema de evaluación de desempeño. - Sistema de registro de gastos menores.	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Se evidencia el uso de las TIC para la mejora del servicio prestado en las siguientes acciones: - Facilitando el flujo de información entre las instituciones del sector público y el MEPyD, en el marco de los procesos anuales de actualización del PNPSP a través del sistema RUTA - Impulsando la gestión de programas de desarrollo a nivel nacional y contribuir a que las asociaciones no gubernamentales receptoras de fondos estatales brinden	Describir cómo han mejorado los servicios a partir del uso de los sistemas implementados.

	un mejor servicio a la población a través del sistema SIGASFL. - Ordenando el proceso de la inversión pública, para poder concretar los proyectos de inversión más rentables desde el punto de vista socioeconómico y ambiental para el país a través del sistema SNIP.	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	Se evidencia la adopción del marco de trabajo de las TIC para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes para mejorar el servicio al cliente en las siguientes acciones: - La aplicación de las normativas de la OPTIC. - Servicio online de expedición de certificación SIGASFL.	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Se evidencia innovaciones tecnológicas. Evidencias: - Puesta en funcionamiento de la Intranet. - Actualización de sistemas informáticos. - Diseño y renovación de la página web institucional. - Actualización del correo institucional (office 365). - Adquisición de firewall SOPHOS. - Upgrade del sistema de digitalización. - Upgrade del sistema SIGOB. - La participación a conferencias tecnológicas.	Elaborar política sobre innovación tecnológica.
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Se evidencia la aplicación de mecanismos para la protección medioambiental a través de las TIC. Evidencias: - Proyecto de digitalización de documentos.	- Aplicar buenas prácticas de otras instituciones. - Dar seguimiento a la implementación de las acciones puestas en marcha.

	- Establecimiento de carpeta compartida para el manejo de documentos. - El proyecto de outsourcing de impresora para las áreas.	

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrarlaeficienciayeficaciadelemplazamientofísicodelaorganizacióncon lasnecesidadesyexpectativasdelosusuarios(porejemplo,centralización versusdescentralizacióndelosedificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Se evidencia el equilibrio de la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización. Evidencias: - Plan estratégico y Operativo que establece las acciones para la gestión de los procesos. - Alquiler de espacios de parqueos para el personal. - Ubicación del edificio con acceso ágil al transporte público. - Proyecto de creación de oficina regional. Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones en las siguientes acciones: - Salones de capacitación y audiovisuales para eventos. - Espacios de comedor en ambas alas del edificio. - Rampa de acceso a discapacitados - Instalación de pasamanos en la escalinata frontal del edificio. - Estacionamientos habilitados para discapacitados. - Proyecto de readecuación de espacios físicos.	

3. Asegurar un mantenimientoeficiente,rentableysostenibledelos edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	No se evidencia.	- Elaborar y aplicar planes de mantenimiento preventivo. - Plan de mantenimiento de vehículos.
4. Garantizarelusoeficaz,eficienteysostenibledelos mediosdetransporteylos recursosenergéticos.	Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte en lo siguiente: - Política de asignación de vehículos. - Adquisición de vehículos híbridos (bajo consumo).	
5. Garantizarlaadecuadaaccesibilidadfísicadelose dificiosdeacuerdoconlas necesidadesyexpectativasdelosempleadosyde losciudadanos/clientes(por ejemplo,accesoaaparcamientootransportepú blico).	Se evidencia la accesibilidad física de los edificios según necesidades de los empleados y ciudadanos en: - Salones de capacitación y audiovisuales para eventos. - Espacios de comedor en ambas alas del edificio. - Rampa de acceso a discapacitados - Instalación de pasamanos en la escalinata frontal del edificio. - Política de Asignación de Parqueos. - Estacionamientos habilitados para discapacitados.	
6. Desarrollarunapolíticaintegralparagestionarlo sactivosfísicos,incluyendola posibilidaddeunreciclado seguro,mediante,por ejemplo, la gestióndirectao la subcontratación.	No se evidencia.	Elaborar política para la gestión de activos físicos.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Se evidencia poner las instalaciones a disposición de la comunidad local en lo siguiente: - Disposición de salones de capacitación para talleres, entrenamientos y capacitaciones de otras instituciones.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1.Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se evidencia la identificación y documentación de procesos claves. Evidencias: - Mapa de Procesos. - Matriz de procesos. - Inventario de procesos. - Documentación de procesos (Descripción de procedimiento, ficha de proceso y flujogramas). - Manual de Procesos y Procedimientos en formato preliminar. - Listado de Enlaces de procesos designados.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Responsabilidades asignadas. Evidencias: - Matriz de procesos. - Inventario de procesos. - Ficha de Proceso contiene Unidad responsable e involucrados. - Formato de Procedimiento contiene responsabilidades - Documentación de procesos (Descripción de procedimiento, ficha de proceso y flujogramas). - Listado de Enlaces de procesos designados.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se evidencia la planificación e implementación de acciones en este orden. Evidencias: - POA 2018. - Reportes e informes de procesos.	

	- Informes de riesgos.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se evidencia la articulación de los procesos con los objetivos estratégicos. Evidencias: - Mapas de procesos. - Manuales de procesos.	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Listado de Enlaces de Procesos. - Listado de Enlaces de Planificación. - Comunicaciones sobre procesos. - Listado de participación en curso de Documentación de Procesos del MAP.	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Se evidencian acciones de asignación de recursos. Evidencias: - Política Planificación Operativa y Asignación Presupuestaria. - Programación de actividades trimestrales. - Comunicación de la Dirección Financiera solicitando insumos para el presupuesto 2017. - Instructivo para el llenado de la matriz del POA 2016.	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Creación e implementación de plataforma virtual para la gestión de las ASFL. - Creación de aplicación para las Evaluaciones del desempeño del personal.	

8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	- Planificación de acciones para automatización de procesos en el PEI y POA institucional. Se evidencia la identificación y establecimiento de acciones para este propósito. Evidencia: - Planificación de acciones para automatización de procesos en el PEI y POA institucional. Se evidencian estas acciones. Evidencias: - Informe OPTIC para el uso de las TIC 2016. Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Implementación de pilotos para los procesos. - Aplicación de mejoras post piloto. - Misión Coreana para Benchmarking de procesos TICs, imágenes. - Benchmarking de procesos de Planificación. - Benchmarking RUTA DE APRENDIZAJE, DGODT. - Acuerdo MEPyD universidad de Monterrey, Planificación Territorial.	

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencia la identificación de los outputs en las descripciones de procedimientos. Evidencia: - Manuales de proceso.	

2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los procesos. Evidencias: - Proceso de consulta para Reglamento de la END. - Mesas de coordinación territorial - Implementación RUTA con las sectoriales. - Proceso de consulta con organismos internacionales para Internacional. - Diálogos regionales para Anteproyecto Ley de Regiones Únicas de Planificación.	
3. Involucraralosciudadanos/clientesyaotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en el desarrollo de estándares de calidad en los servicios, productos e información. Evidencias: - Implementación RUTA con las sectoriales. - Proceso de consulta con organismos internacionales para Mesa de Coordinación de la Cooperación Internacional. - Participación en la coordinación del pacto por la educación. - Consejo de las ASFL.	
4. Involucraralosciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en el desarrollo de estándares de calidad en los servicios, productos e información. Evidencias: - Implementación RUTA con las sectoriales. - Proceso de consulta con organismos internacionales para Mesa de	

	Coordinación de la Cooperación Internacional. - Participación en la coordinación del pacto por la educación. - Consejo de las ASFL.	
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoydesarrollode nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia la comunicación por los medios electrónicos. Evidencias: - RUTA. - Contacto y publicaciones a través de la página web MEPyD. - Contacto a través de las redes sociales. - Listado de Directivos con información de contacto en página web del MEPyD. - Central telefónica con salto automático a las diferentes áreas.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se evidencia que la información adecuada y fiable este accesible a través de estas acciones: - Oficina de Acceso a la Información (OAI) proceso de solicitud de información. - Publicaciones a través de la página web institucional.	
7. Promoverlaaccesibilidadalaorganización(porejemplo,conhorarios de aperturaflexibles, documentosenvarios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos,Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Se evidencia la accesibilidad a la organización. Evidencias: - Ubicación con acceso al transporte público. - Horario flexible de 8:00 am a 7:00pm. - Jornada diurna y vespertina - Contacto a través de las redes sociales. - Contacto a través de la página web del MEPyD. - Listado de Directivos con información de contacto en página web del MEPyD.	

	- Central telefónica con salto automático a las diferentes áreas. - Personal para comunicación con Sordomudos. - Acceso a discapacitados.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se evidencian estas acciones. Evidencias: - Oficina de Acceso a la Información (OAI). - Buzones de sugerencias y quejas instalados (fotografías). - Reporte apertura buzón de quejas y sugerencias - Mesas sectoriales de Cooperación Internacional. - Mesa de Coordinación de la Cooperación Internacional. - Consejo Directivo de las ASFL.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se evidencian acciones en este sentido. Evidencia: - Definición de la cadena de valor público en las guías de planificación. - Definición de actores intervinientes en los procesos: Normas de CI, RUTA, SNIP, otros	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Creación de mesas de coordinación (agua, CI, observatorios, otros)	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de	Se han desarrollado acciones para automatizar procesos y crear acceso e	

servicios, para facilitar el intercambio de datos.	intercambio de información de manera virtual. Evidencias: - RUTA - SNIP - Sistema ASFL - Planificado: SICI	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se evidencia la planificación e implementación de acciones para lograr este propósito. Evidencia: - Propuestas consultoría de fortalecimiento institucional del VIMICI.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de múltiples grupos de trabajo con distintos propósitos. Evidencia: - Mesa de coordinación del agua - Observatorio fronterizo - Mesas de Coordinación de la CI - Equipos de procesos - Equipos de planificación - Equipos de calidad - Otros.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Se evidencia la coordinación de acciones a lo interno y externo de la institución, para la mejora de procesos y servicios compartidos: Evidencia: - Equipo intranet integrado por DTIC, DIPyD, DF, DC y DRRHH - Propuesta Innovemos DC y DIPyD - Equipo para el Sistema de Monitoreo y Evaluación	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por	Se evidencia la aplicación de autoevaluación para toda la organización. Evidencia: - Constancia de autoevaluación CAF	

ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	- Constancia de autoevaluación NOBACI	

CRITERIOSDE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…...

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Laimagenglobaldelaorganización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencian acciones en relación con la imagen institucional. Evidencias: - Oficina de Acceso a la Información. - Adecuación del espacio físico de algunas áreas (Mesa de Entrada, Inversión Pública, etc.). - Reportes de quejas y sugerencias (Buzón de quejas y sugerencias). Se evidencia la participación del ciudadano en los procesos del MEPyD. Evidencias: - Participación en la coordinación del Pacto por la Educación. - Acompañamiento a los gobiernos locales en formulación de sus planes de desarrollo. - Diálogo para el Anteproyecto de Ley de Regiones Únicas de Planificación. - Acompañamiento a las sectoriales para la formulación del PNPSP. - Reconocimiento de la población de la relevancia de los procesos desarrollados y coordinados por el MEPyD (END, PNPSP, SNIP, CI, etc.).	

	- Elecciones para el proceso de selección del representante de la sociedad civil en el Consejo de las ASFL.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se evidencia que en el Ministerio se cumple con un horario de trabajo extendido. Evidencias: - Control de asistencia diferentes turnos. - Informes de la OAI sobre respuesta al ciudadano.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Se evidencia que la institución mantiene un índice de transparencia sobre los 90 puntos en los últimos 3 años. Evidencia: - Ver ranking de transparencia emitida por la DIGEIG	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencian acciones en relación con la imagen institucional. Evidencias: - Reconocimiento de la población de la calidad y relevancia de los procesos desarrollados y coordinados por el MEPyD (END, PNPSP, SNIP, CI, etc.). - Reconocimiento de la FEDODIM por el desarrollo y fortalecimiento brindado por el MEPyD a los municipios. - Estudios realizados en diferentes ámbitos por las áreas del Ministerio. - Número de ASFL registradas. - Convocatorias a concursos de investigaciones FIES. - Pacto por la Educación aprobado.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Se evidencia la diferenciación de los servicios en las siguientes acciones: - Listado de personal por género.	

	- Comité institucional para garantizar la aplicación de la política transversal relativa al enfoque de género. - Resolución No. 03/2016. - Ficha para elaborar resumen de la guía técnica como insumo para incluir en TDR de apoyo técnico en el proceso.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia la disponibilidad de información en las siguientes acciones: - Página web del MEPyD. - Oficina de Acceso a la Información (OAI).	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Se evidencia algunas mediciones sobre este aspecto. Evidencia: - Reporte de respuesta a solicitudes de información a través de la OAI. Ver en portal de transparencia institucional.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencian acciones realizadas que han generado la confianza del ciudadano en la institución. Evidencias: - Involucramiento de los ciudadanos/clientes en la elaboración de los procesos. - Publicaciones de interés general. - Procesos transparentes para las convocatorias a Investigaciones realizadas por el FIES. - Informes de seguimiento a los indicadores económicos y sociales. - Portal de transparencia. - Licitaciones de Compras y Contrataciones Públicas.	

	- Concursos públicos para cargos y consultorías. - Informe de ejecución de los proyectos de inversión pública. - Rigurosidad científica del informe de seguimiento y monitoreo a las políticas públicas.	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados enrelaciónconlaparticipación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Gradodeimplicacióndelosgruposdeinteréseneldiseñoylaprestaciónde losserviciosyproductosoeneldiseñodelosprocesos detomadedecisiones.	Se evidencian acciones realizadas con la implicación de los grupos de interés. Evidencias: - Involucramiento de los ciudadanos/clientes en la elaboración de los procesos. - Alianzas público-privadas del MEPyD para impulsar el desarrollo sostenible. - Proceso de socialización de la propuesta de Mesa de Cooperación Internacional. - Investigaciones presentadas por el FIES.	
2. Sugerenciasrecibidase implementadas.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Registro de las sugerencias recibidas mediante los buzones de sugerencias instalados. - Implementación de acciones para la adopción de sugerencia recibida respecto a la inducción. - Aplicación de medidas para adopción de sugerencia relativa a las facilidades de almuerzo.	

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencias acciones para la implementación de procesos innovadores para atender nuestros ciudadanos clientes. Evidencias: - Implementación RUTA para trabajos con las sectoriales. - Implementación SINACI y Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional para trabajos con organismos cooperantes, desde el año 2010. - Elecciones colegiadas para selección de representante de la sociedad civil en Consejo ASFL, a solicitud de los grupos de interés, 2016.	
4. Indicadoresdecumplimientode cumplimiento en relación al géneroy a ladiversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Se evidencias indicadores de cumplimiento relacionado al género y diversidad cultural y social de ciudadanos/clientes en lo siguiente: - Listado de personal por género. - Comité institucional para garantizar la aplicación de la política transversal relativa al enfoque de género. - Resolución No. 03/2016. - Ficha para elaborar resumen de la guía técnica como insumo para incluir en TDR de apoyo técnico en el proceso.	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia el cumplimiento de los tiempos de espera. Evidencias: - Cumplimiento de los plazos establecidos por Ley en diferentes procesos. - Cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 200-04 de acceso a la información, para dar respuesta a solicitudes del ciudadano. - Seguimiento a los compromisos asumidos en el PEI. - Calendario de principales productos del MEPyD.	
3. Costo de los servicios.	N/A	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se evidencia algunas mediciones sobre este aspecto. Evidencia: - Reporte de respuesta a solicitudes de información a través de la OAI. Ver en portal de transparencia institucional.	No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia en las siguientes acciones: - Portal de transparencia institucional. - Informe de monitoreo del portal de transparencia (CNECC). - Oficina de Acceso a la Información - Publicación en página web del Ministerio.	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se evidencian acciones realizadas para garantizar la disponibilidad y transparencia de la información. Evidencias: - Portal de transparencia institucional. - Informe de monitoreo del portal de transparencia (CNECC). - Oficina de Acceso a la Información. - Publicación en página web del Ministerio.	No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

Resultados de los indicadoressobre la calidad de losproductosyla prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Númeroytiempo de procesamientodelasquejas.	Se evidencian acciones en este sentido. Evidencias: - Informe de cumplimiento de la Ley 200-04. - Informe sobre Índice de transparencia del MEPyD. - Tiempo de respuestas a las quejas presentadas en los buzones de sugerencias. - Acciones de respuesta a quejas presentadas a las áreas.	
2. Númerodeexpedientesdevueltosporerroresocasosque necesitenrepetirelproceso/compensación.	Se evidencia devolución de expedientes por errores detectados en el proceso. Evidencias: - Informes trimestrales sobre acciones para la mejora de procesos internos (Dirección de Control Interno). - Hoja de recolección de datos.	
3. Cumplimientodelosestándaresdeserviciopublicados(porejemplo requerimientos legales).	Se evidencia el nivel de calidad de los productos a partir de su impacto social. Evidencias:	

	- Definición de productos terminales de la Institución. - Diseño e implementación de una maestría en Gestión de la Inversión Pública. - Cumplimientos de las normativas establecidas por los órganos rectores que impactan las funciones del Ministerio.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Laimagenyelrendimientoglobaldelaorganización(paralasociedad,los ciudadanos/clientes,otrosgruposdeinterés).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Publicaciones en página web. - Informes de ejecución físico financiero de los proyectos de inversión pública. - Informes de seguimiento a la END. - Informe anual de rendición de cuentas. - informe final de resultados de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), - Actualización del PNPSP 2017-2020. - Reportes generados por la plataforma RUTA.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencian acciones encaminadas al monitoreo del clima organizacional. Evidencias: - Cumplimiento de los objetivos del POA.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencias mediciones sobre este aspecto. Evidencia:	

	- Resultados sobre nivel de participación del equipo en el proceso de implementación de las NOBACI 80% en promedio. Fuente: Primer informe de seguimiento a la implementación de las normas	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con lossistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Lacapacidadde losaltos y medios directivospara dirigirlaorganización(porejemplo,estableciendo objetivos,asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH,etc.)ydecomunicar sobre ello.	Se evidencian acciones en este aspecto. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional. - POAs por áreas. - Asignación presupuestaria. - Programación presupuestaria en base a productos y metas. - Resultados de las evaluaciones del desempeño por resultados (piloto) - Inventario de capacidades del personal	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia que se ha diseñado un mecanismo para recibir propuestas del personal para la innovación y mejora de los procesos. Evidencias:	

	- Ficha para ideas de innovación - Se han realizado asistencia técnica al personal del CASFL para la elaboración de propuesta de acciones de mejora del servicio.	

Resultados relacionadoscon la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Elambientedetrabajo(porejemplo,cómola gestióndeconflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Se evidencian acciones programadas. Evidencias: - Plan de trabajo del Comité de Ética Institucional. - Reportes de quejas y sugerencias. - Minutas de reuniones de la comisión de ética	
2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidad dehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud).	Se evidencian datos sobre estas acciones. Evidencias: - Formularios de permisos - Registro de entrada y salida - Emisión de reporte individual de asistencia. - Informes sobre actividades de asistencia social. - Actividades de integración familiar.	
3. Latomaenconsideracióndelaigualdaddeoportunidadesydeltratoy comportamientosjustosenlaorganización.	Se evidencian algunas acciones en este sentido. Evidencias: - Aplicación de concursos públicos para cubrir vacantes. - Entrega de bonos equitativamente al personal. - Facilidades de almuerzos a todos los empleados.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las	Se evidencian mediciones sobre este aspecto.	

condiciones ambientales de trabajo.	Evidencia: - Resultados de encuesta de clima laboral, posiciona este aspecto de análisis en 56% los empleados que están satisfechos o muy satisfechos con el ambiente de trabajo y 38% se mantienen en posición neutral.	

Resultados relacionadoscon la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se evidencias mediciones sobre este aspecto. Evidencia: - Informe sobre resultados generales de la encuesta de clima laboral 2017	
2. Motivación y empoderamiento.	Se evidencias mediciones sobre este aspecto. Evidencia: - Informe sobre resultados generales de la encuesta de clima laboral 2017	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadoresrelacionadosconel comportamiento de las personas(porejemplo,niveldeabsentismo oenfermedad,índicesderotacióndelpersonal,número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Se evidencian algunas acciones en este aspecto. Evidencias: - Reportes de asistencia emitidos por la Dirección de Recursos Humanos. - Reportes de quejas y sugerencias del personal. - Comunicación Solicitud de movilidad remitida por: - Director DGDES a FIES.	

		- Director Administrativo a Dirección de Recursos Humanos.	
2.	Indicadoresenrelaciónconlamotivaciónylaimplicación(porejemplo,índices derespuestaalasencuestasdepersonal,número depropuestasdemejora, participaciónengruposdediscusióninternos).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencia: - Resultados de la aplicación encuesta de clima laboral.	
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Evaluaciones del desempeño institucional. - Informe de seguimiento y monitoreo al PEI, POA y planes de acción SINACI y CAF.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
5.	Niveldeusodelastecnologíasdelainformaciónyla comunicación.	No se evidencia	
6.	Indicadoresrelacionadosconeldesarrollodelas capacidades(porejemplo,tasas departicipaciónydeéxitodelasactividadesformativas,eficaciadela utilizacióndelpresupuestoparaactividadesformativas).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Memoria Institucional 2015, contiene lista de capacitaciones recibidas por los Servidores Públicos.	
7.	Indicadoresrelacionadosconlascapacidades 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.).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
8.	Frecuenciadeaccionesdereconocimientoindividualyde equipos.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias:	

	- Correos de Directora UIPyD a Depto. DI&GC y Depto. DFME - PNPSP constancia de reconocimiento de los responsables de su formulación. - PEI 2017-2020 Reconocimiento al equipo responsable de su formulación. - Normas técnicas de Inversión Pública. - Guía metodológica para la formulación y evaluación de proyectos de inversión pública. - Serie de planificación. - Política de Meritocracia.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se evidencia la participación del personal en actividades voluntarias de responsabilidad social en las siguientes acciones: - Jornada de limpieza de playas. - Jornada de reforestación.	

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Concienciapública delimpactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

2. Reputacióndelaorganización,(porejemplo,comoempleadoraocontribuyente alasociedadlocaloglobal).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
3. Percepción del Impactoeconómicoenlasociedadenelámbitolocal,regional,nacionale internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Los informes siguientes: - Informe de ejecución físico-financiera de los proyectos de inversión pública. - Informe de evolución reciente de la pobreza. - Informe de cooperación internacional no reembolsable de la República Dominicana. - Primer informe de avance de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, cumplimiento de objetivos y metas del PNPSP. - Informe de avances del país en índice de competitividad. - Informe de indicadores de confianza del consumidor	
4. Percepción del enfoquehacialascuestionesmedioambientales(porejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protecciónconta ruidosycontaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Eje 4 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, que establece objetivos, metas y acciones dirigidas a conservar y proteger el medioambiente.	
5. Percepción del impactosocialenrelaciónconlasostenibilidadanivellocal,regional, nacionaleinternacional (porejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Se evidencia en los informes siguientes: - Informe de ejecución físico-financiera de los proyectos de inversión pública. - Informe de evolución reciente de la pobreza.	

	- Informe de cooperación internacional no reembolsable de la República Dominicana. - Primer informe de avance de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, cumplimiento de objetivos y metas del PNPSP. - Informe de avances del país en índice de competitividad. - Informe de indicadores de confianza del consumidor	
6. Percepción del impacto enlasociedadteniendoencuentalacalidaddelaparticipación democráticaenelámbitolocal,regional,nacionaleinternacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	Desde la Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Territorial, se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Constancia de constitución de Consejos de Desarrollo. - Acompañamiento a autoridades locales y regionales en la formulación de sus planes de desarrollo. - Capacitación en materia de gestión antes riesgos y desastres. - Capacitación sobre formulación de planes de desarrollo.	
7. Opinión del público engeneralsobrelaaccesibilidadytransparenciadela organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencian acciones en este ámbito. Evidencias: - Índice de transparencia del MEPyD. - Actas de reuniones de la Comisión de Ética Institucional.	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
9. Percepción de la institución en la cobertura		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividadesdelaorganizaciónparapreservarymantenerlosrecursos(por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social,gradodecumplimientodelasnormasmedioambientales,usode materialesreciclados,utilizacióndemediosdetransporterespetuososconel medioambiente,reducciódelasmolestias,dañosyruido,ydelusode suministroscomoagua, electricidad y gas.).	Se evidencia la aplicación de algunos controles para medición de estos aspectos, Evidencias: - Ficha de Soporte Administrativo - Colocación de cajas para reciclaje de papel - Controles de aires acondicionados por área, para optimizar el consumo. - Propuesta de Plan para la protección del medio ambiente.	
2. Calidad de las relaciones conautoridadesrelevantes,gruposyrepresentantes dela comunidad.	Se evidencian acciones en este orden. Evidencias: - Participación del MEPyD en Consejos, Comisiones, Mesas de discusión, otros. - Noticias de inclusión del MEPyD, en nuevo Consejo de Industrias.	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia en los siguientes aspectos: Evidencias: - Un creciente número de seguidores en las redes sociales. - Publicaciones frecuentes en prensa de circulación diaria, periódicos impresos y digitales. - En consulta con el Director de Comunicaciones, indica que el MEPyD tiene una cobertura de un 80% en la prensa.	

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Se evidencia que el MEPyD, otorga ayudas periódicas a personas desfavorecidas y en situaciones de salud y pobreza extrema. Evidencias: - Ayudas otorgadas para situaciones de salud.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	Se evidencia la realización de investigaciones y seguimiento a indicadores de la END este ámbito. Evidencias: - Investigación sobre Migraciones desde y hacia la República Dominicana.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se evidencian estas acciones mediante los siguientes documentos. Evidencias: - Participación del Ministerio en RedePlan. - Investigaciones de apoyo al desarrollo de Haití.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Se evidencia el apoyo a la participación social en lo siguiente: - Constancia de ofrenda floral al Altar de la Patria.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Evidencias: - Constancia de conferencias y charlas dictadas por funcionarios del Ministerio.	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Se evidencias acciones en este orden. Evidencias: - Constitución del Comité de Seguridad y Salud Laboral.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..

SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se evidencian mediciones en este aspecto. Evidencias: - Estado de ejecución del PEI 2013-2016. - Informes de avances al PEI 2015-2016.	
- Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Resultadosdelasinspeccionesyauditorias de resultados de impacto.	Se evidencias estas mediciones. Evidencias: - Informes de auditorías de CC. - Informes de auditorías de la CGR. - Informes de Autodiagnóstico SINACI . - Informes otras auditorías.	
- Resultadosdelbenchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Se evidencian fuertes acciones en este aspecto: Evidencias: - Correos, comunicaciones e imágenes de reuniones y eventos realizados con personas de Ministerio de Defensa, Ministerio de Relaciones Exteriores y Dirección General de Aduanas.	
- Resultados de la innovación en		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.

servicios/productos para la mejora del impacto.		

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Se evidencian algunas acciones implementadas, principalmente, a través de los voluntarios japoneses que ingresan al país para apoyar distintos procesos en organizaciones publicas a nivel nacional. Actualmente, contamos con 49 voluntarios en el país.	No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se evidencia la eficacia de las alianzas en lo siguiente: - Producto de alianzas del Ministerio con grupos de interés a nivel nacional, se resaltan los resultados siguientes: - Elección de representantes antes el Consejo de las ASFL. - Actualización periódica del PNPSP. - Inclusión de los instrumentos de planificación en programas académicos de ITEC y UNPHU.	

- Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se evidencia mejoras en el flujo de información con el uso de la plataforma RUTA para la planificación plurianual. Evidencia: - Menor tiempo de elaboración.	No se evidencian mediciones sobre este aspecto.
- Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Se evidencias estas mediciones. Evidencias: - Informes de auditorías de CC - Informes de auditorías de la CGR - Informes otras auditorias.	
- Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Se evidencias estas mediciones. Evidencias: - Establecimiento de metas específicas para este indicador en el PEI 2013-2016. - Memoria de participación al PNC anexa al presente documento.	
- Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencian mediciones en este aspecto. Evidencias: - Informes de evaluación presupuestaria. - Informes de ejecución presupuestaria.	
- Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Evidencias: - Resultados de auditoría de la Cámara de Cuentas. - Informes de ejecución presupuestaria. - Informes de auditorías de la CGR	
- Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se evidencian fuertes acciones en este aspecto: Evidencias: - Publicación de informes en línea para minimizar el costo de impresión y agilizar la difusión. - Licitaciones públicas.	

	- Constancia de licitaciones de almuerzo (informes) - Constancia de la vinculación POA-presupuesto. - Modelo de informe de evaluación de la ejecución del presupuesto vinculado al cumplimiento de las metas establecidas en el POA.	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.