



**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 en organizaciones 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 Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo 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 este Guía, 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 ejemplos cuya 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 Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por 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 idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas 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 de los 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 le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
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 ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como 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 la columna 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 a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados</p>	<p>Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, implicando a empleados.</p> <p>Hemos documentado los grupos de interés de nuestra institución, categorizando y describiendo detalladamente cada uno de ellos, necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Documento Plan Estratégico, murales, listados de asistencias a talleres, fotos. Documento Grupos de Interés DIGEIG.</p> <p>Establecimos un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>Evidencias: Documento Plan Estratégico alineado a la END, murales.</p> <p>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y</p>	

<p>de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>operativos más amplia a todos los empleados de la organización.</p> <p>Realizamos mensualmente asambleas a la cual asiste todo el personal institucional donde se comunican logros alcanzados y objetivos a lograr en diferentes temáticas institucionales.</p> <p>Evidencias: murales, fondo de pantallas PC, brochures, Documento Plan Estratégico en portal institucional. Correos invitación a asamblea, foto de los encuentros.</p> <p>Disponemos de la documentación de las necesidades y expectativas actuales de nuestros grupos de interés. Hemos coordinado iniciar la revisión de nuestra misión, visión y la elaboración de un nuevo Plan Estratégico, previo la realización de un nuevo análisis FODA.</p> <p>Evidencias: Documento Grupo de Interés, correos coordinación con asesores elaboración Plan Estratégico.</p> <p>Desarrollamos 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 (Conformación CEP DIGEIG, Plan de Trabajo CEP).</p>	
--	--	--

<p>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.</p> <p>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 recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Evidencias: Documentos del proceso de votación (padrón, fotos, acta, boleta electoral).</p> <p>Disponemos de nuestro código de ética, socializados con todos los empleados de la institución y fomentando su aplicación. Hemos conformado nuestra Comisión de Ética Pública (la cual dispone de su respectivo plan de trabajo) como ente institucional responsable de asistir a los empleados en temáticas de ética pública.</p> <p>Evidencia: Código de ética, correos de socialización y fomento del código, certificación de la comisión de ética, plan de trabajo.</p> <p>La Máxima Autoridad realiza semanalmente reuniones con los directivos departamentales para tales fines.</p> <p>Evidencias: Minutas, correos, solicitud de informes trimestrales e informes.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Estructura organizacional, contamos con algunos procesos definidos y otros en levantamiento, que están articulados con la estrategia institucional.</p> <p>Se ha formulado en el POA 2018 acciones de asesorías, acompañamientos y capacitaciones así como iniciativas (con</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>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”).</p>	<p>otras instituciones aliadas) en respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y funciones aprobado, manuales de procedimientos, POA 2018 y documentos con necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Se ha formulado en el POA 2018 acciones, objetivos e indicadores en respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, diferenciando actividades dirigidas a varios grupos de interés: servidores públicos, ciudadanos, sociedad civil, medios de comunicaciones, etc.</p> <p>Evidencias: POA 2018 y documentos con necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>A partir de la formulación del Plan Estratégico Institucional, se dispone de Planes Operativos para seguimiento y evaluación de los objetivos organizacionales. Estas matrices disponen de una primera fase de gestión de riesgos (Identificación y Clasificación). Disponemos de la identificación, clasificación y valoración de riesgos así como su respectivo Plan de Mitigación 2018.</p>	<p>NO EXISTE</p>
--	--	------------------

<p>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.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias: Cuadros control resultados de evaluación, informe de evaluación de metas e indicadores del Plan Estratégico, documento de seguimiento a SINACI. Plan VAR 2108.</p> <p>La Institución aplica autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencias: Guía CAF completada, minutas de reunión.</p> <p>Hemos iniciado acciones para el fortalecimiento de la comunicación institucional como la coordinación de un media tour para la difusión de los avances ejecutados por las áreas sustantivas de DIGEIG en los públicos meta, realización de un video tutorial para utilización del portal SAIP a fin de orientar a la ciudadanía en sentido general y a los RAI en el proceso de solicitudes a través de este portal, como uno de los pilares de la gestión institucional, la realización de un taller de Comunicación Responsable y sostenible al personal de la DIGEIG donde se dio la oportunidad de identificar las oportunidades de mejora en comunicación integral, entre otras acciones.</p>	<p>No disponemos de certificación en normas de calidad como las ISO.</p> <p>NO EXISTE</p> <p>NO EXISTE</p>
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencias: Correos y otros evidencias de la coordinación del media tours, video tutorial SAIP y su difusión, fotos, listado de participantes y documentos de oportunidades de mejora del taller comunicación responsable.</p> <p>Apoyo de los directivos en la implementación de encuesta de satisfacción como medio de retroalimentación para la mejora continua.</p> <p>Evidencia: correos de apoyo</p> <p>Algunas iniciativas y proyectos son comunicados a empleados y otras partes interesadas.</p> <p>Hemos iniciado la coordinación de un media tour para la difusión de los avances ejecutados por las áreas sustantivas de DIGEIG en los públicos meta.</p> <p>Evidencias: Banner , Correos y otros evidencias de la coordinación del media tours</p>	
--	---	--

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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Realizamos evaluaciones a las ejecutorias a las metas estratégicas en los que se evidencia el alcance de los objetivos institucionales. Igualmente realizamos evaluaciones de desempeño, en los que se evidencia un resultado promedio de las evaluaciones de los líderes de Muy bueno a Excelente. Evidencia: Informe metas estratégicas.</p> <p>Realizamos algunas consultas y se informan algunos asuntos relacionados con la organización.</p> <p>Realizamos mensualmente asambleas a la cual asiste todo el personal institucional donde se comunican logros alcanzados y objetivos a lograr en diferentes temáticas institucionales.</p> <p>Evidencias: Circulares, correos globales, correos para elaboración de políticas y procedimientos. Correos invitación a asamblea, foto de los encuentros.</p>	<p>No disponemos de un mecanismo de evaluación para determinar la conformidad de las actuaciones de los líderes con los valores institucionales.</p> <p>NO EXISTE</p> <p>No son periódicas ni inclusivas las consultas ni las informaciones sobre los asuntos claves de la organización.</p>

<p>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.</p>	<p>Apoyo de los Directivos hacia sus respectivos equipos de trabajo para la gestión en la consecución de sus actividades. Coordinación y apoyo interdepartamentales para desarrollo de tareas. La Organización cuenta con una Dpto. de Planificación que monitorea y apoya en la ejecución de los proyectos y programas.</p> <p>Evidencias: Correos, POA.</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La Organización realiza una vez al año una actividad de presentación de resultados de la ejecución de los planes de trabajo, también se realizan anualmente evaluaciones de desempeño y periódicamente informes de incidente crítico.</p> <p>Evidencias: Fotos encuentro personal sobre socialización resultados evaluación final POA.</p>	<p>No se retroalimenta a todo el personal de los resultados de las evaluaciones de los Planes Operativos.</p>
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se dispone de una política de suplencia que facilita asumir responsabilidad ante la falta de un colaborador. Los procesos de elaboración de informes de rendición de cuentas se elaboran en equipo con la participación de todas las áreas.</p> <p>Evidencias: Cuadro general de suplencia por área. Correo de ausencia y delegación de autoridad.</p>	

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un presupuesto de capacitación. En respuesta a la deficiencia en el presupuesto para fines de capacitación hemos implementado dos acciones: hemos creado una plataforma virtual para la impartición de conocimiento en diversas temáticas, dichas clases impartidas por los mismos empleados con el conocimiento requerido. Hemos solicitado y obtenido cupos para capacitaciones gratuitas.</p> <p>Evidencias: Matriz Plan de Trabajo Dpto. Recursos Humanos 2016. Proyecto 34 act. 243. Captura de la plataforma aula virtual, correos coordinación para capacitaciones gratuitas.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Reuniones de la MAE con los encargados y de estos con sus equipos de trabajo para discutir y retroalimentar.</p> <p>Evidencias: correos, minutas de reunión.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Apoyamos la cultura del desempeño mediante el reconocimiento individual.</p> <p>Evidencia: Reconocimiento Individual, Bono por Desempeño (Servidores de Carrera) y Fotos de Entrega de Certificados a Servidores Sobresalientes, Evaluaciones de desempeño.</p>	<p>No se reconoce el desempeño grupal o de equipos de trabajo.</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La organización se solidariza con los empleados y tiene un manejo flexible con el personal para la facilitación de permisos.</p>	

	Evidencias: Formulario de control de asistencia.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Realizamos este análisis como resultado documentamos nuestros grupos de interés: descripción, necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Documento Grupo de interés.</p> <p>La organización dispone de acuerdos de cooperación con autoridades políticas para la gestión de políticas públicas.</p> <p>Fueron formulados en el POA 2018 y están siendo ejecutadas iniciativas con instituciones aliadas para desarrollo acciones relacionadas a las temáticas de la institución.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de cooperación. POA 2018, evidencias de las acciones ejecutadas.</p> <p>La organización ha incorporado políticas públicas relevantes a su naturaleza.</p> <p>Evidencias: Planes de acción de gobierno, Resolución de las comisiones de ética.</p>	<p>No se han ejecutado de forma activa las funciones y acuerdos establecidos con las autoridades políticas.</p> <p>No tenemos la competencia para la recepción y fiscalización de las declaraciones de patrimonio, aunque forma parte de nuestro ámbito de acción.</p>

<p>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.</p>	<p>Nuestro Plan Estratégico dispone de cuatro ejes, dos de ellos, Transparencia Gubernamental y Ética e Integridad contienen líneas, objetivos y metas alineados con los objetivos de la END y políticas públicas como las resoluciones sobre acceso a la información y de las Comisiones de Ética.</p> <p>Para este 2018 logramos la aprobación del aumento en nuestro presupuesto referente al 2017 de un x%, a fin de hacer frente a los desafíos relacionados a la naturaleza institucional.</p> <p>Evidencias: Resoluciones de las comisiones de ética y de Acceso a la Información. Aprobación del presupuesto.</p>	<p>No disponemos de todos los acuerdos necesarios para la obtención de los recursos requeridos.</p>
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Hemos implementado iniciativas para la expansión del alcance de las políticas e iniciativas de la institución a otros públicos como el Gobierno Local, a través de la cooperación con otras instituciones como el MAP.</p> <p>Evidencias: correos, fotos, minutas de cooperación</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La organización mantiene de forma itinerante vínculos con el gobierno central.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones con MAE de instituciones públicas.</p>	<p>No existen relaciones con el poder legislativo y ejecutivo de forma activa para fortalecer la vinculación activa en el análisis y formulación de propuestas de políticas públicas y normas relacionadas a la accionar institucional.</p>

<p>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.).</p>	<p>La organización mantiene un vínculo de colaboración mutua con el representante oficial del Mecanismo de Reportes Independiente (IRM) para la Alianza para el gobierno abierto.</p> <p>Evidencias: Foto encuentro regional de las Américas de la Alianza por el Gobierno Abierto acompañados del representante de Organismo de Evaluación Independiente (IRM) Lic. Trajano Potentini.</p>	<p>No contamos con todas las alianzas con las ONGs y demás organizaciones vinculadas a los temas de gobernabilidad, lucha contra la corrupción. Igualmente no se han ejecutado todos los compromisos establecidos en los acuerdos de cooperación vigentes.</p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>NO EXISTE</p>
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La organización divulga notas de prensa a partir de las actividades e informaciones relevantes que se divulgan a los medios de comunicación y redes sociales. Hemos iniciado la coordinación de un media tour para la difusión de los avances ejecutados por las áreas sustantivas de DIGEIG en los públicos meta.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa, printscreen redes sociales institucionales. Correos y otros evidencias de la coordinación del media tours</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Hemos iniciado la coordinación de un media tour para la difusión de los avances</p>	

	<p>ejecutados por las áreas sustantivas de DIGEIG en los públicos meta.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa, printscreen redes sociales institucionales. Correos y otros evidencias de la coordinación del media tours</p>	
--	--	--

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
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Definimos en nuestro Plan Estratégico (PE) dos principales grupos de interés: Administración Pública y Ciudadanía. Otros indicados son instituciones académicas con las cuales se tienen acuerdos y proveedores del Estado.</p> <p>Hemos documentado los grupos de interés de nuestra institución, categorizando y describiendo detalladamente cada uno de ellos, necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico paginas 21,22, 40. Portal Institucional (http://digeig.gob.do/transparencia/index.php/mapa-de-documentos/category/plan-estrategico-2015-2018), correos, fotos. Documento Grupos de Interes DIGEIG</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Disponemos en el PE de un “Mapa Estratégico” donde se resume objetivos estratégicos que reflejan las necesidades, expectativas de la ciudadanía y Gobierno (especialmente RAI y CEP), relacionados a las funciones de la institución, además dispone de acciones a realizar para satisfacción de estos requerimientos.</p> <p>Hemos diseñado e implementado herramientas (encuestas) para medición de la satisfacción de los clientes. En adición a las encuestas, para clientes internos realizamos reuniones para levantamiento de las ciertas necesidades asociadas a sus gestiones.</p> <p>Evidencia: PE paginas 41-45. Herramientas encuestas, minutas.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Disponemos en PE de un Análisis del Entorno de la DIGEIG, donde se contempla las condiciones en la cual se encuentra inmersa la institución. Se identificaron y describieron los factores que pudieran constituir oportunidades o amenazas para la obtención de buenos resultados.</p> <p>Evidencias: PE páginas 10-30.</p>	<p>No disponemos de informaciones actualizadas y no revisamos de forma periódica los factores que identificamos en el proceso de planificación de las estrategias, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p>	<p>Disponemos de una metodología y procedimientos definidos para la evaluación sistemática de los planes operativos. Dos evaluaciones semestrales y seguimiento</p>	<p>No disponemos de mecanismos para evaluar el impacto del servicio ofrecido en el cliente.</p>

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>mensual. Se definió evaluar el PE anualmente. Se elaboran estadísticas trimestralmente.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados varios, Memoria Institucional, resultado evaluación desempeño, estadísticas presentadas</p> <p>Realizamos el análisis FODA para institución durante la elaboración del PE 2015-2018. Aplicamos el Autodiagnóstico CAF anualmente. Hemos iniciado la gestión de riesgos en sus etapas de identificación y tipificación de los mismos Disponemos de la identificación, clasificación y valoración de riesgos así como su respectivo Plan de Mitigación 2018.</p> <p>Evidencias: PE páginas 26-30. CAF 2014-2015. Plan VAR 2108.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>Definimos objetivos estratégicos para el periodo establecido del PE (2015-2018), los cuales esta alineados a la Misión y Visión institucional y sustentados en líneas estratégicas compuestas por actividades con periodos establecidos para la consecución de dichos objetivos. Estos objetivos y actividades son traducidos anualmente en</p>	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Planes Operativos departamentales. Disponemos de la identificación, clasificación y valoración de riesgos así como su respectivo Plan de Mitigación 2018.</p> <p>Evidencias: PE páginas 32-45. Plan Operativo Institucional 2015 y 2016. Plan VAR 2108.</p> <p>La institución integro grupos de interés externo e interno para la elaboración del Plan Estratégico y anualmente integra al personal en el proceso de elaboración de los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias: Fotos proceso elaboración, listados de asistencia</p> <p>Implementamos una metodología para la evaluación de la consecución de los planes operativos. Elaboramos estadísticas de los principales productos institucionales.</p> <p>Evidencias: Planes Operativos evaluados, informes varios.</p> <p>Formulamos anualmente el Anteproyecto de Presupuesto sometido' a la DIGEPRES. Disponemos Plan Operativo Institucional costeado anual con su respectivo presupuesto determinado e incluido en el Anteproyecto de Presupuesto. Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones</p>	<p>No disponemos de mecanismos para evaluar la calidad e impacto en la sociedad.</p>
---	---	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>(PACC) presentados a DIGEPRES y DGCP para fines correspondientes. Hemos emprendido varias acciones como alternativa ante la indisposición de recursos, a fin de realizar las actividades que nos conllevan al desarrollo de la estrategia organizacional, entre estas esta las solicitudes de cooperación, la realización de actividades en coordinación con instituciones aliadas y el logro de un acuerdo para la captación de recursos económicos.</p> <p>Evidencias: PACC, solicitudes de cuota trimestral. Acuerdo FONPER, solicitudes de cooperación.</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p>
---	---	-----------------------------------

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>Formulamos el PE con líneas de acción definidas y organizadas acorde a funciones de la institución y necesidades de los grupos de interés. Desarrollamos POA para la ejecución de las estrategias.</p> <p>Evidencias: Plan Director del PE, Mapa Estratégico de la DIGEIG PE 41-45, Manual de Organización y Funciones, POAs.</p> <p>Elaboramos y consolidamos anualmente planes Operativos departamentales, traduciendo en proyectos y actividades los objetivos, metas y líneas estratégicas.</p> <p>Evidencias: Plan Director del PE y POAs 2015 y 2016</p> <p>PE dispone de Matriz de Metas e Indicadores correspondidas con las líneas estratégicas. Éstas a su vez están asociadas a las diferentes áreas de la institución. POAs elaborados en función de estas metas, indicadores y líneas de acción.</p> <p>Evidencias: Matriz de Metas e Indicadores (PE Pág. 46-70), Plan Director del PE, POA 2015 y 2016.</p>	<p>No disponemos de una estructura organizativa actualizada para enfrentar los nuevos retos.</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Realizamos encuentros de presentación del PE y los POA anuales con todas las áreas de la institución. Remitidos vía correo y disponemos en archivo institucional.</p> <p>Evidencias: Fotos de encuentros, listado de asistencia</p>	
<p>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.</p>	<p>Evaluamos las metas del PE 2015. Se dispone de una metodología para el seguimiento mensual a la ejecución del POA. Se realiza dos evaluaciones semestrales.</p> <p>Evidencias: Metodología de Seguimiento y evaluación, POA 2015 evaluado, correos seguimientos, Informe 2015 de evaluación metas PE.</p>	
<p>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).</p>		<p>No disponemos de métodos para la medición del impacto de las actividades desarrolladas en cuanto a percepción del grupo de interés, calidad de la actividad, logro de los resultados deseados</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Realizamos anualmente, seguido de la Evaluación Medio Término, una Reorientación al POA institucional, haciendo levantamiento de las consideraciones y justificaciones de los cambios, indicados por las diferentes áreas. Esto bajo la asesoría y análisis de factibilidad del Dpto. Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: Correo</p>	<p>No consideramos a los grupos de interés externos para esta reorientación. No disponemos durante la reorientación, de un estudio de riesgos para una mejor gestión de potenciales cambios de a la planificación</p>

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.	Disponemos de un aula virtual para socialización de conocimientos entre empleados. Evidencias: Capturas aula virtual.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No existe
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Hemos realizados encuentros con grupos de interés para el desarrollo e implementación de herramientas innovadoras. Evidencias: Listados, correo	No realizado esta práctica para la definición e implementación de la mayoría de las ideas innovadoras
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.).	Hemos implementado el Sistema de Acceso a la Información Pública SAIP como herramienta publica para la solicitud de información a las instituciones gubernamentales. Así mismo implementamos en las instituciones gubernamentales el sistema electrónico de votación para la conformación sus CEP. Disponemos de herramientas electrónicas para las propuestas de planes de acción y en proceso la herramienta para recepción de propuestas para la iniciativa Participativa Anti Corrupción. Evidencias: Fotos, minutas y correos para la socialización e implementación de estos sistemas.	No existe

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Realizamos los requerimientos de cuotas trimestrales correspondiendo con la planificación del POA y PACC institucional. Evidencias: Remisión PACC, solicitudes cuotas trimestrales	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No existe
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.	Promovemos la utilidad de herramientas con 311, portal de Datos Abiertos, y Subportales de Transparencia para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes	

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
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Analizamos las necesidades de personal para el año 2016 teniendo en cuenta las necesidades de la organización. Evidencias: Presupuesto Anual con necesidades de Recursos Humanos proyectadas por Área; Correos Encargados Con Necesidades de Personal	

<p>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, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Implementamos una gestión de RRHH tomando en cuenta competencias necesarias para el futuro y criterios sociales.</p> <p>Evidencias: Capacitación de Recepcionista en Secretariado Ejecutivo, Licencias Maternidad, Permiso Paternidad, Permiso para Atención Pediátrica, etc.</p>	<p>No existe una política y/o procedimientos documentados al respecto para que se implemente a cabalidad.</p>
<p>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.</p>	<p>Contamos con un Manual de Cargos con los perfiles definidos, así como tareas y responsabilidades delimitadas para cumplir con la misión de la institución.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos y Programa de Capacitación.</p>	<p>No existe una gestión por competencias para asegurar en la totalidad de los casos concordancia entre el perfil del ocupante y los requisitos del cargo.</p>
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Implementamos gestiones para la asignación de funciones, el reconocimiento y la recompensa en base a criterios objetivos.</p> <p>Evidencia: Pago del Bono por Desempeño (Servidores de Carrera), Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos</p>	<p>No existe una política interna documentada en base a criterios objetivos de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, adicional a lo establecido en el marco legal.</p>
<p>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).</p>	<p>Apoyamos la cultura del desempeño mediante el reconocimiento individual.</p> <p>Evidencia: Reconocimiento Individual: Bono por Desempeño (Servidores de Carrera) y Fotos de Entrega de Certificados a Servidores Sobresalientes</p>	<p>No se reconoce el desempeño grupal o de equipos de trabajo</p>

<p>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.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>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).</p>	<p>Utilizamos, en la mayoría de los casos, los perfiles de competencia contenidos en el Manual de Cargos para la selección y desarrollo del personal.</p> <p>Evidencia: Informe de Evaluación de Candidatos, Manual de Cargos, Programa de Capacitación.</p> <p>Fue contratado y capacitado personal para manejo del sistema SAIP, sistema on-line para manejo de las solicitudes de información pública monitoreado por nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Contratación de Personal, capacitación del personal</p>	<p>No se ha cumplido con la selección y el desarrollo del personal en base a los perfiles establecidos en la totalidad de los casos.</p> <p>No existe</p>
---	--	---

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. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual		No existe para el período

como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Establecimos un Programa de Capacitación con las necesidades de desarrollo actuales y futuras de las personas y la organización. Evidencia: Programa de Capacitación	No existe evidencia de haber debatido y comunicado la estrategia de desarrollo de capacidades de la organización y las personas
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los 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.	Revisamos los planes de formación y desarrollo del personal. Evidencia: Programa de Capacitación	No existe evidencia durante el período de haber consensuado los planes de formación y desarrollo con el personal
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No existe evidencia para el período
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Ejecutamos programas de inducción a la institución para los nuevos empleados. Evidencia: Listado de Asistencia y Programa de Inducción de Personal, Fotos	No existe evidencia de acompañamiento individualizado para el período
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Hicimos movimientos internos de personal a diferentes cargos.	

	<p>Ha sido fomentada e implementada la movilidad externa de empleados.</p> <p>Evidencia: Acciones de Personal con Traslados de Departamento y Designaciones en Cargos Superiores. Correos de comunicación sobre salidas de empleados a otras instituciones.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Disponemos de un aula virtual para aprendizaje interno.</p> <p>Evidencias: Capturas del aula.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Realizamos actividades de sensibilización en áreas como conflictos de intereses y ética, y se han planificado actividades formativas en gestión de riesgos y ética.</p> <p>Evidencia: Programa de Capacitación, Correo y Fotos Charla sobre Ética y Transparencia, Correo y Fotos Charla “Detección Temprana de Cáncer de Mama</p>	<p>No existe evidencia de otras actividades formativas planificadas en gestión de la diversidad y enfoque de género</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>		<p>No existe</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Tomamos en cuenta a una mujer para una formación de Secretariado Ejecutivo.</p> <p>Evidencia: Facturas de Inscripción para curso Secretariado Ejecutivo</p>	<p>No existe evidencia de haber revisado la necesidad de promover carreras para mujeres</p>

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. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>Contamos con algunos mecanismos que propician el trabajo en equipo y la comunicación abierta.</p> <p>Evidencia: Minutas y Correos Equipos de Trabajo CAF, SINACI, etc.</p>	No se realizaron espacios de diálogo abierto para todo el personal en el período en cuestión
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormentade ideas (brainstorming)).	<p>Contamos con mecanismos y medios para la aportación de ideas y sugerencias, así como para propiciar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional, Buzón de Sugerencias, Minutas y Correos Equipos de Trabajo CAF, SINACI, etc</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Involucramos a los empleados en reuniones para el desarrollo de planes y procesos, así como para la identificación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencia: Foto reunión sobre gestión de procesos</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medirse en su consecución.	<p>Procuramos acordar con el personal los objetivos y responsabilidades de sus cargos y planes de trabajo.</p> <p>Evidencia: Correo Socialización Manual de Cargos; Socialización, Evaluación y Presentación POA.</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de	Hemos realizado encuestas a los empleados.	No se han publicado resultados o acciones de mejora sobre las encuestas realizadas.

mejora.	Evidencia: Encuesta de Clima Org., Prueba de Conocimiento Manual de Estilos y Comunicación Gráfica, Encuesta sobre Conocimientos Tecnológicos	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Hemos creado oportunidades y mecanismos para opinar sobre la calidad y el estilo de gestión de los supervisores/directivos, así como el funcionamiento de la institución. Evidencia: Encuesta de Clima organizacional, Buzón de Sugerencias, CEP.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No existe para el período
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.	Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. Evidencia: Licencias y Permisos de Maternidad/Paternidad, Permisos de Estudios, Permiso para Atención Pediátrica, etc.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No existe para el período
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).	Proporcionamos algunos planes para recompensar a nuestros colaboradores de forma no monetaria. Evidencia: Día Libre por Cumpleaños, Facilidad para Adquisición de Plan Complementario de Salud	No contamos con un plan ampliado de compensación y beneficios para nuestros colaboradores.

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
<p>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.).</p>	<p>Proveedores de bienes y servicios identificados en el portal transaccional, Comisiones de Ética Pública, Grupo RAI, Sociedad Civil que forman parte del Gobierno Abierto, OAI.</p> <p>Evidencias: Portal Transaccional Base de Datos CEP Base de datos RAI Listas actividades con Sociedad Civil.</p>	
<p>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.</p>	<p>Acuerdos con organizaciones públicas, Universidades, Ministerio de Educación y Ministerio de Educación Superior y otros Ministerios, desarrollo de talleres, y sensibilización sobre ética y transparencia.</p> <p>Se ha incluido en el POA 2018 actividades sobre los acuerdos interinstitucionales. A través del seguimiento al POA se conoce los avances de estas actividades. Además se dispuso un mecanismo personalizado para estos fines.</p> <p>Evidencias: Documento de los convenios Lista asistencia actividades en universidades bajo convenio. POA 2018, plantilla de seguimiento a acuerdos y convenios.</p>	

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.	Convenio con el MINERD, Diplomado de Ética Pública, Convenio con el INAP, OPTIC, MAP y PASCAL Evidencia: Lista de asistencia Documento del convenio	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	A través del seguimiento al POA 2018, el cual dispone de iniciativas interinstitucionales, se monitorea el nivel de avance de las alianzas y colaboraciones. Evidencia: POA 2018 con actividades evaluadas.	No existe.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Plan Estratégico contempla nuevas alianzas y listado con alianzas propuestas Evidencia: Plan Estratégico	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No existe
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No existe
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Seminarios y talleres internacionales Y nacionales de buenas prácticas, Intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. Paneles a través de los RAI de buenas prácticas.	No existe benchlearning y el benchmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No existe

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Disponemos de materiales audiovisuales e impresos para los fines.</p> <p>Evidencia: programa de televisión Bien Hacer, Brochures informativo de quienes somos, publicaciones y Conferencias Magistrales, Boletín virtual, página web, Participación activa del Director General en los medios públicos y en las actividades dentro de la institución</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Disponemos foros sobre Gobierno Abierto, SAIP, línea 311, grupo de google, (Red de RAI y CEP</p>	
<p>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.</p>		No existe
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Si, se cuenta con un marco para recoger los datos y sugerencias de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Línea 311</p> <p>CEP</p> <p>Pág. Web</p> <p>Sistema SAIP</p>	

5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>Si, La organización cuenta con los medios de Control Interno, Manuales de Procedimiento.</p> <p>Retomamos SINACI, avanzando en el cumplimiento de los requerimientos. Hemos avanzado en la documentación de procedimientos.</p> <p>Evidencias: Manuales de Procedimiento. Correos sobre avances SINACI y correos documentación procedimientos.</p>	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>Hemos diseñado e implementado encuestas para la medición de la satisfacción de clientes, a través de las cuales solicitamos y hemos recibido ideas sobre oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta.</p>	
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.	<p>Informamos a través de la página web los servicios disponibles.</p> <p>Evidencias: Página Web (sección servicio) https://digeig.gob.do/#</p>	No disponemos de nuestra carta compromiso

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 existe
---	--	-----------

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>El POA está alineado al Plan Estratégico Institucional, cada proyecto por actividad, la realizamos en el mismo tiempo, con menos dinero</p> <p>Evidencia: POA, PACC, PRESUPUESTO Elaboración, presentación y aprobación y ejecución de un presupuesto anual.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No existe
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Ejecución y Gestión Presupuestaria se hace a través del SIGEF, siguiendo el POA y el PACC y publicamos la Nómina en el Portal.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No existe
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Elaboramos y costeamos POA institucional cada año. Velamos por la ejecución según haya sido planificada.</p> <p>Evidencias: POA costeadado, PACC y planilla de ejecución presupuesta</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tenemos existe una unidad de Auditores Externos que pertenecen a la Contraloría General de la Rep. Con área asignada en la Institución. Tenemos un Contador, en el área	

	Financiera, 2 Técnicos en compras y 2 Analistas de presupuesto.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No existe
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No existe

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sustareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Disponemos de sistemas en línea, para los fines.</p> <p>Evidencias: Formulario evaluación Subportales de Transparencia, portal gobierno abierto.</p> <p>Publicamos internamente monitoreos de noticias, tenemos un mural para colocar las informaciones, el plan de operativo de Comunicación está alineado al Plan Estratégico Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen de noticias socializada. - Archivo de publicaciones. - Decisiones oficiales del gobierno. <p>Disponemos de los siguientes canales: mailchimp (plantilla multimedia), e-album, correo electrónico, Actas de reuniones de las áreas sustantivas, Notas de archivo, Informe de la OR Notas de participación en eventos internacionales y locales relevantes. Programa Bien Hacer. Publicaciones Institucionales</p> <p>Evidencias: Documentos anteriormente indicados.</p>	<p>No existe</p> <p>No disponemos un uso totalmente eficiente de la intranet.</p>

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Realizamos acompañamiento e inducción a través del Dpto. de RR. HH. a los empleados hasta que se sientan bien.</p> <p>Evidencias: Listados y correos</p> <p>Si, portal web, portal de transparencia, Portal SAIP, Evaluación del portal.</p> <p>Sistemas informáticos, Instructivos de procesos, Claves de acceso acorde al Manual de TI, backuot</p> <p>Evidencias: Registros de acceso de TIC</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías</p>	<p>Se evidencia planificación en POA TIC basado en plan estratégico y necesidades de las áreas</p> <p>Evidencia: POA Div. TIC</p>	<p>No existe</p>

<p>usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se realiza encuesta de conocimientos TIC al personal de la institución, mantenimientos trimestrales y copias de respaldo a los servidores</p> <p>Evidencias: Relación de Mantenimientos, Resultados encuesta TIC, Control de Respaldos, Seguimiento a POA a través de hoja de cálculos automatizada en Excel Encuesta de Conocimientos TIC Grupos de correo con las CEP y los RAI, chat en línea en portales, foros interactivos en portales Sistema de monitoreo de recursos informáticos SpiceWorks Optimizando y automatizando los servicios prestados a la ciudadanía, a través de medios electrónicos</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 		No existe
<p>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.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer</p>	<p>Tenemos disponibles el SAIP, para el manejo y monitoreo de las solicitudes de</p>	No existe

<p>servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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.</p>	<p>información de todas las instituciones adcritaas al momento. A través de este se conoce las solicitudes disponibles, atendidas y retrasadas.</p> <p>Evidencia: Capturas SAIP Revisión anual del manual de políticas TIC y elaboración de manual de proceso de TIC</p> <p>Evidencias: Manual de políticas de TIC y Manual de Procesos de TIC</p>	<p>No existe</p>
---	--	------------------

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrarlaeficienciayeficiaciadeemplazamient ofísicodelaorganizacióncon lasnecesidadesyexpectativasdelosusuarios(po reejemplo,centralización versusdescentralizacióndelosedificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>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</p>		<p>No existe</p> <p>No existe</p>

<p>individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Si, nos aseguramos del mantenimiento oportuno del edificio, fumigamos, cuidamos las puertas, todos los detalles de mantenimiento de ebanistería etc., los equipos de ofimática, están debidamente asegurado y se le da mantenimiento periódico, los materiales esta resguardo en un lugar que lo preserva del mal tiempo y de la humedad.</p> <p>Evidencias: Registro control de contratación de los servicios de mantenimiento.</p>	
<p>4. Garantizar un uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Realizamos oportunamente chequeos a los vehículos, están asegurados, los choferes ven que estén limpios y con combustible.</p> <p>Evidencias: Registro control de contratación de los servicios de mantenimiento.</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>		No existe
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>		No existe
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>		No existe

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p>	<p>Manual de Estilo y Comunicación Gráfica Manual de políticas uso y asignación de parqueos.</p> <p>Analizamos y evaluamos semestralmente las actividades planificadas. Identificamos y aplicamos oportunidades de mejoras a manuales institucionales. Disponemos de una gestión de riesgo documentada.</p> <p>Evidencias Evaluación a Planes 2015 Correos sobre manuales actualizados. Plan VAR</p> <p>Los procesos hasta ahora identificados y descritos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias Manual DIS Plan Operativo 2015 y 2016 Plan Estratégico</p> <p>Involucramos a los empleados de las áreas para la identificación de procedimientos por área y para la elaboración del Plan Operativo.</p> <p>Disponemos de la documentación y especificación de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No hemos iniciado una metodología formal para auditorías internas a procesos</p> <p>No disponemos de descripción de todos los procesos, aunque se realizan acorde a las estrategias planificadas.</p>
---	---	--

<p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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.).</p> <p>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).</p>	<p>Lista de asistencia y/o correos para levantamiento procedimientos Lista de asistencia y/o correos sobre elaboración POA 2016. Documento grupos de interés. Los procesos documentados disponen de la identificación de recursos humanos y herramientas de trabajo. Las actividades del POA disponen de la planificación de recursos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos documentados POA 2015 Y 2016 Disponemos de normativas con especificaciones sobre las acciones y plazos a realizar sobre los procesos.</p> <p>Evidencias: Decreto no. 143-17 sobre proceso Conformación CEP y Resolución xx sobre acceso a la información.</p> <p>Disponemos de la documentación de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, de tal forma fue formulado el POA 2018.</p> <p>Evidencias: Documento grupo de interés, POA 2018.</p>	<p>No existe</p>
--	--	------------------

<p>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.</p>	<p>Se evidencian la automatización de procesos y servicios de la institución</p> <p>Evidencias: Formularios automatizados: inscripción a diplomados (solo activo durante el período de inscripción), solicitud de eventos, https://docs.google.com/a/digeig.gob.do/forms/d/e/1FAlpQLSctou5-8xboh-8lFXZW6rGhEIO4udnn_HeRNmYv-UblcUVKw/viewform solicitud de diseño, https://docs.google.com/a/digeig.gob.do/forms/d/e/1FAlpQLSf-Bm9izsIEOIA6PMXbmFhw7MnGF3bl9GH9ljbQVBI0Cp8clA/viewform formularios de solicitud de diplomado, https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HZoH5NOuOkkRcZJftLe3bCJALjXrcdl5_dFqfKsYDW8/edit#gid=544195925 formulario en línea de registro de RAI Servicios: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ldWh9gZIBVsvOq6ZbqVZ2lVn3-3e6Z6HPP0pbNWnfZk/edit#gid=1985918706 Portal SAIP (http://saip.gob.do) http://saip.gob.do/formulario-de-solicitud-de-informacion-publica/</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los entregables de los servicios sustantivos están definidos en el Plan Estratégico y POA.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Plan Estratégico Portal sección (servicios)	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	Se aplica formulario de evaluación en los diplomados de Ética. Hemos diseñado e implementado encuestas de satisfacción a nuestros clientes en cuanto a todos los servicios (Acompañamientos, asesorías y capacitaciones). Evidencia: Formulario de evaluación. Encuestas y resultados.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Hemos involucrado a través de encuesta a los ciudadanos para que sean expresadas sus oportunidades de mejora. Evidencia: Encuestas, resultados de encuestas.	
4. Involucrar a los ciudadanos/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.	Involucramos a los ciudadanos clientes en las mesas de trabajo a través de la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC) Evidencias: Fotos Lista de asistencia	Como área de mejora la creación del observatorio de transparencia sustentado plataforma tecnológica de participación.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Plataforma SAIP, con treinta instituciones involucradas, portal de datos abiertos. Evidencias: Fotos Listas de asistencia	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de	Dispone información de todas las áreas sustantivas de la DIGEIG en el Portal.	

informarle sobre los cambios realizados.	Evidencias: Página Web DIGEIG-Sub-portal de transparencia, Redes sociales, Chat en línea	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Disponemos de una jornada laboral flexible 8am-3pm. Disponemos y facilitamos materiales físico y digitalmente sobre contenidos relevantes de nuestra institución. Disponemos de publicaciones del Programa Bien Hacer referente a temática institucional. Evidencias: Enlaces del portal con informaciones , Brochures , Enlace de YouTube del programa Bien Hacer https://www.youtube.com/watch?v=LHZgyb34Mc&t=2s	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La DIGEIG está vinculada al Sistema 311 y cuenta con buzón de denuncias, quejas y sugerencias. Evidencias: Portal 311 https://311.optic.gob.do/main Fotos buzón	

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.	El Plan Estratégico contiene un catálogo de servicios para la administración pública y la ciudadanía. Evidencias: Plan Estratégico, páginas 48-50	

	Enlace portal sección Servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>La DIGEIG cuenta con el tercer plan de acción de Gobierno Abierto, donde participa tanto el gobierno como la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: Listas de asistencia Fotos Documento del plan.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Contamos con herramientas y mecanismos que permiten el intercambio de datos</p> <p>Evidencias: Portal de Gobierno Abierto http://gobiernoabierto.do/wpga/ Plataforma SAIP http://saip.gob.do/ Grupos de CEP Grupo de RAI.</p>	
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.		No existe
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se crean grupos (Mesas) de trabajo a través de la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC)</p> <p>Evidencias: Fotos Lista de asistencia.</p>	

<p>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).</p>		No existe
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Evaluamos anualmente el Plan Estratégico para verificación de resultados logrados a nivel institucional. Aplicamos autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencias: Informe de evaluación metas estratégicas CAF 2014-2015</p>	No existe

CRITERIOS DE 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
<p>1. La imagen global de la organización 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).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se cuenta con buzones de sugerencias colocado en la entrada de la institución que permite a los servidores públicos presentar sus opiniones sobre la imagen global de la organización.</p> <p>Hemos diseñados e implementado encuestas de satisfacción para clientes.</p> <p>Evidencias: Fotos de Buzón de Sugerencia. Encuestas y resultados.</p> <p>La institución cuenta con el portal de Gobierno Abierto y el portal institucional que cuenta con un chat en línea para que los ciudadanos clientes puedan interactuar con la organización. Además se cuenta con la Red de Google RAI y la Red de Google Gobierno Abierto RD donde convergen los diferentes RAIs de las instituciones del Estado y miembros de la Sociedad Civil respectivamente.</p> <p>Hemos realizado encuentros para involucrar a los ciudadanos en gestiones institucionales.</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p>	<p>Evidencia: Print Screen portal Gobierno Abierto. Fotos encuentros. Se cuenta con un catálogo de servicios en línea a través del portal institucional donde se indica los horarios, forma de acceder a estos servicios y los costos.</p> <p>Evidencia: Print Screen portal institucional DIGEIG</p> <p>La institución cuenta con el sub-portal de transparencia estandarizados, evaluados conforme a la normativa vigente, con calificaciones sobre los estándares deseables, asimismo se dispone de información en formato abierto en el portal de Datos Abiertos, se cuenta con los sellos en la página institucional de las Nortic A2, A2 y E1 sobre Estandarización de portales, Datos Abiertos y Redes Sociales.</p> <p>Evidencia: Print Screen portal institucional DIGEIG.</p> <p>La institución dispone a través de las redes sociales del listado de los servicios en donde incluye las solicitudes de asesorías que pueden solicitarse a través de correos electrónicos y redes sociales institucionales.</p> <p>Disponemos de formularios de solicitudes de asesorías en nuestro portal institucional.</p> <p>Evidencia: Print Screen Portal institucional DIGEIG y Redes Sociales. Enlace formulario portal y capturas de formularios.</p>	<p>No se cuenta con las instalaciones físicas de la institución adecuadas con las políticas de accesibilidad definida por el CONADIS</p> <p>No se cuenta con los certificados físicos de las Nortic A2, A2 y E1 sobre Estandarización de portales, Datos Abiertos y Redes Sociales emitidos por la OPTIC</p>
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con los registros de asistencias de las distintas actividades que realiza que le permite diferenciar entre las variables de género, a través de los formularios de solicitud de acceso a la información pública de la OAI se dispone de diferentes variables tales como edad, sexo y ocupación.</p> <p>Disponemos de formularios de encuestas a los participantes de eventos, donde se solicita especificar sexo y edad.</p> <p>Evidencia: Listado de Asistencia de las diferentes actividades que realiza la DIGEIG. Formatos de encuesta</p>	<p>No se cuenta con registros para los diferentes eventos en los que participan los ciudadanos clientes que recojan otras variables tales como edad y ocupación</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con información pública adecuada, disponible que permite a la ciudadanía ejercer el control social establecido en la constitución dominicana, asimismo se dispone de información pública en formato abierto y reutilizable en el portal www.datos.gob.do.</p> <p>Evidencia: Reporte de Monitoreo al Subportal. de transparencia y Print Screen de las informaciones publicadas en el portal de Datos Abiertos</p>	<p>No se dispone de suficiente información pública en formato abierto, así como de los distintos materiales que produce la institución.</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>La institución dispone a través de sus portales institucionales, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de canales para distribuir la información pública a los ciudadanos clientes.</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Hemos realizado encuentros para ampliar el alcance de gestiones institucionales a zonas rurales.</p> <p>Evidencia: Print Screen portal institucional DIGEIG y portal de Gobierno Abierto. Fotos de encuentros.</p> <p>La institución realiza en cuesta de clima organizacional, asimismo el comité de ética realiza encuesta a los servidores públicos a lo interno de la institución para medir el nivel de conocimiento de los conceptos de ética pública y de los temas institucionales</p> <p>Disponemos de encuestas en línea.</p> <p>Evidencia: Fotos Inducción Encuentra de clima. Encuestas en línea.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se cuenta con estadísticas de redes sociales, según tendencias, posicionamiento global e interacciones de la gente en línea.</p> <p>SE ha realizado la contratación de un analista de información comunicación para los fines.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de interrelación de Redes Sociales Contrato, evidencias tareas realizadas.</p>	<p>No se cuenta con un analista de información y comunicación para fines de analizar las estadísticas e interacciones de los clientes a través de las redes sociales.</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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

<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La institución cuenta con canales de participación de los grupos de interés a través de las mesas IPAC, el grupo Google RAI, Google Gobierno Abierto, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales que permiten a estos grupos de interés aportar en el diseño de los procesos de toma de decisiones institucionales.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia actividades IPAC, print screen google RAI y google Gobierno Abierto.</p>	<p>No se cuenta con una única plataforma electrónica donde converjan los diferentes canales de participación de los clientes ciudadanos en la toma de decisiones de la organización</p>
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La institución cuenta a través de la implementación de las mesas IPAC, el grupo Google RAI, Google Gobierno Abierto, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia actividades IPAC, print screen google RAI y google Gobierno Abierto y chat en línea del portal institucional.</p>	<p>No se cuenta con una única plataforma unificada con los canales de interacción de los clientes ciudadanos que permita reflejar la implementación, respuesta y/o seguimiento por parte de la institución a las sugerencias recibidas.</p>
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con las redes sociales, los chat en línea a través de los portales institucionales y Gobierno Abierto, así como enlace al 311, correos electrónicos institucionales que permite atender los requerimientos de los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de interacción redes sociales, print screen del 311, print</p>	<p>No se cuenta con una plataforma electrónica que contengan los formularios en línea que permitan registrar los diferentes requerimientos así como con plazos y las respuestas emitidas por la institución</p>

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>screen de las paginas institucionales y gobierno abierto.</p> <p>A través de la implementación de las mesas IPAC y de las consultas para la co-creación de los planes de acción de Gobierno Abierto, la institución cuenta indicadores que permite validar el cumplimiento de la participación en cuanto al género.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia actividades IPAC, y listado de asistencia de las actividades para la co-creación del tercer plan de gobierno abierto.</p> <p>La institución cuenta a través del portal de Gobierno Abierto de los apartados: Infórmate, Involúcrate y Participa, que permite a los ciudadanos clientes y grupos de interés aportar constantemente sus recomendaciones sobre las políticas por la institución.</p> <p>Evidencia: print screen portal de Gobierno Abierto y portal institucional.</p>	<p>No se cuenta con indicadores a través de los distintos mecanismos de participación de la institución que permita registrar el nivel de cumplimiento de las variables, tales como: diversidad cultural y genero</p> <p>No se cuenta con una política de revisión periódica por parte de la institución que disponga de un mecanismo para supervisar las políticas y tomas de decisiones de la organización.</p>
---	---	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución cuenta a través del portal institucional de un catálogo de los diferentes horarios y servicios que ofrece la institución.</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Disponemos en nuestro portal institucional de informaciones sobre los servicios, horarios y canales de acceso.</p> <p>Evidencia: print screen del portal institucional.</p> <p>La institución cuenta a través de su portal institucional y de las redes sociales del catálogo de servicio que dispone del tiempo de entrega de cada servicio</p> <p>Evidencia: print screen del portal institucional y Redes sociales.</p> <p>La institución cuenta a través de su portal institucional y de las redes sociales del catálogo de servicio que dispone de la información sobre el costo de los servicios institucionales</p> <p>Evidencia: print screen del portal institucional y Redes sociales.</p> <p>La institución cuenta con un catálogo en su portal institucional de los diferentes servicios públicos que ofrece la institución referente a su responsabilidad administrativa frente a los clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencia: print screen del portal institucional y Redes sociales.</p>	<p>No se cuenta con canales de información que permita que los ciudadanos que no tiene acceso a la internet conozcan de los diferentes horarios, servicios y tiempo en que ofrece la institución a través de sus diferentes departamentos</p> <p>No se cuenta con canales de información que permita que los ciudadanos que no tiene acceso a la internet conozcan de los diferentes horarios, servicios, tiempos y costos en que ofrece la institución sus servicios institucionales a través de sus diferentes departamentos</p> <p>No existe una política institucional que defina la responsabilidad institucional frente a los distintos servicios públicos que ofrece la institución</p>
--	--	--

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.	<p>La institución cuenta con el portal de transparencia estandarizado en virtud de la norma Nortic A2 así como la disponibilidad de datos en el portal de Datos Abiertos en virtud de la norma Nortic A3, asimismo, se dispone en el portal institucional de los reportes trimestrales de las mediciones de los distintos sub-portales de transparencia institucionales del Estado.</p> <p>Evidencia: print screen de los sellos en portal institucional y monitoreo de sub-portal de transparencia. Portal institucional, redes sociales, medios digitales.</p>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La institución cuenta con su portal de transparencia estandarizada que dispone de información precisa y actualizada de la institución.</p> <p>Realizamos encuentros presenciales para desarrollar gestiones institucionales.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo de sub-portal de transparencia. Fotos</p>	No se cuenta con un plan de difusión para que las informaciones institucionales lleguen a todos ciudadanos clientes que no tiene acceso a la internet pueda conocer esta información
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La institución cuenta con estadísticas trimestrales de sus diferentes áreas así informes a medio término, informe finales que se ponen a escrutinio de la ciudadanía y memorias anuales.	No existe un repositorio que reúna todas los informes de gestión institucionales

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Evidencia: Print screen de las estadísticas publicadas en el portal institucional</p>	<p>No existe</p>
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La institución cuenta con los reportes de monitoreo que permiten visualizar los avances que precisan en cumplimiento a las normas y políticas de transparencia.</p> <p>Procedimientos documentados en fase preliminar.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo de subportal de transparencia. Correos coordinación documentación.</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>La institución cuenta con el enlace de la línea 311 que recoge todas las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes ciudadanos</p> <p>Disponemos en nuestro POA 2018 de estas actividades de difusión.</p> <p>Evidencia: Print screen del enlace en el portal institucional del sistema 311. POA 2018</p>	<p>No se cuenta con un plan de difusión del enlace 311 para que los ciudadanos clientes conozcan de esta importante vía para expresar sus quejas, denuncias y reclamaciones.</p>

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>El sistema 311 cuenta con las facilidades para devolver o declinar las quejas y/o reclamaciones de los clientes ciudadanos, en el caso de las denuncias siempre son depuradas por el Dpto. de Investigación y Seguimiento. Disponemos en nuestro POA 2018 de estas actividades de difusión.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo del sistema 311. POA 2018</p>	<p>No se cuenta con un plan de difusión del sistema 311 que permita el conocimiento del acceso de los ciudadanos a través de canales alternativos para aquellos ciudadanos clientes que no tengan acceso a internet.</p>
<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>La institución cuenta con los mecanismos para presentar quejas amparadas en los requerimientos legales como lo es la Ley 200-02, el Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el 311.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo del sistema 311.</p>	<p>No se cuenta con la carta compromiso institucional</p>

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
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>La difusión y socialización de la DIGEIG como parte de un plan comunicacional, tanto interno como externo</p>	<p>Realizar encuesta de satisfacción ciudadana para medir si la ciudadanía está conforme con los servicios ofrecidos por la DIGEIG.</p>

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Hemos diseñado e implementado encuestas de satisfacción a clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Socialización con actores externos del Plan Estratégico 2015-2018. Encuestas Se ha conformado un grupo directivo de la DIGEIG y reuniones con encargados departamentales así como asambleas generales. También se tomó como política mantener en el screen de las PC la filosofía institucional DIGEIG: misión, visión, valores</p> <p>Evidencias: minutas de reuniones, fotos, screen de entrada de las pc.</p> <p>Se realizan planes de mejora</p> <p>Disponemos planes de mitigación de riesgos.</p> <p>Evidencias: formularios para mejora, metodología VAR. Plan Var</p> <p>Se realizan jornadas con el personal sobre el tema, normalmente bajo la sombrilla de la ética institucional</p> <p>Evidencias: presentación contenido de jornada – powerpoint, lista de participantes (servidores DIGEIG.</p> <p>Si, a lo interno y a lo externo, a lo interno se comunica, se tienen asambleas mensuales con todos los servidores públicos el viernes último de cada mes, promovidas directamente por la</p>	
--	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Dirección General, también se trabajó ambiente laboral interno</p> <p>Evidencias: informe del MAP de clima laboral.</p> <p>Se ha incluido una cláusula en los convenios interinstitucionales que habla de la responsabilidad social de los esfuerzos conjuntos institucionales</p> <p>Evidencias: convenios, colaboración con el Despacho Primera Dama para campaña contra cáncer de mama.</p>	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La evaluación de la ejecución de los planes operativos acorde al Plan Estratégico</p> <p>Evidencias: Plan Operativo, Resultados a medio término, Resultados final del año expresado en porcentajes, por áreas y general.</p> <p>Se ha estado implementando procedimientos por las necesidades institucionales para procesos puntuales y para funcionamiento de departamentos</p> <p>Evidencias: procedimiento de montaje de eventos, procedimiento TIC, Procedimiento de Investigación y Seguimiento, y otros en preparación.</p>	<p>No disponemos de la descripción y formalización de todos los procedimientos identificados.</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Existe perfil de puesto, manual de cargos comunes y típicos y la evaluación de desempeño por factores.</p> <p>Hemos implementado el sistema de evaluación por resultados.</p> <p>Evidencias: formularios de evaluación anual de junio a junio, asignación de tareas al entrar a ocupar el cargo. Evaluaciones 2017.</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La MAE, extiende normalmente en jornadas breves de agradecimiento al final de cada evento, felicitación al equipo que ha trabajado</p> <p>Evidencias: también se visualizan correos de felicitaciones al equipo por parte de algunos encargados departamentales.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Para dar respuesta a los requerimientos que surgen, desde distintas instancias normativas, se está y se ha conformado la estructura necesaria para cumplirlos</p> <p>Evidencias: Comité de Seguridad, Reactivación Comité de Ética, Equipo NOBACI, WEBCAM, CAF, Alianzas Estratégicas, circulares medidas administrativas, etc.</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas)</p>	<p>Aunque existen procedimientos y flujogramas establecidos para interactuar, especialmente,</p>	

<p>personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidad dehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud).</p> <p>3. Latomaenconsideracióndelaigualdaddeoportuni dadesydeltratoy comportamientosjustosenlaorganización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>cuando las áreas comparten o son co-responsables para actividades puntuales, podría no estar claro el momento o fase de la actividad en la que tiene que actuar, afectando la oportunidad de la acción muchas veces</p> <p>Evidencias: responsables indicados en el POA, jornadas a finales de mes donde los departamentos comparten su accionar, reuniones para aclarar responsabilidades y momentos de responsabilidades).</p> <p>Aplica en permisos especiales o solidaridad ante eventos personales</p> <p>Evidencias: solicitudes de permiso para estudios, ser consecuente la MAE ante muertes inesperadas de cercanos no contemplados en la Ley 41-08, de docencia, etc.</p> <p>Hay queja respecto a esto. Aunque hay un mecanismo más participativo y abierto actualmente (reuniones de equipo directivo ampliado, donde además de los encargados departamentales de áreas sustantivas, también participan las áreas de apoyo y los encargados de división</p> <p>Evidencias: fotos, minutas de reuniones, correos convocatorias.</p> <p>Hay planes de expansión para concentrar el personal en condiciones mínimas ambientales laborales.</p>	
--	--	--

	Evidencias: Comité de Calidad, Charlas de riesgo laboral-fotos, lista de participantes.	
--	--	--

Resultados relacionados con 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. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se realizan promociones de cargos a lo interno, cuando surge la oportunidad y se imparte la inducción a los servidores de nuevo ingreso por RRHH y a los promovidos internamente por el Departamento donde se da el movimiento del personal. (acción de personal de promoción para los casos: Transparencia, Planificación, Gobierno Abierto)	No existe No existe

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Existe control de asistencia y mecanismo de reporte para incidentes positivos y negativos (por superior inmediato y por RRHH) a tardanzas o salidas injustificadas. También reporte periódico a la MAE. Evidencias: Reporte de asistencia, reporte del SISMAP sobre absentismo y rotación de personal a octubre 2016, reporte de minutos	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>de tardanza según reloj electrónico, reportes de incidentes críticos.</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional realizada con asistencia del MAP sobre satisfacción del personal con la institución.</p> <p>Evidencias: Correos sobre motivación (invitación) para completar encuesta y enlace de la misma adjunto en correo. Fotos de la inducción sobre como completar la encuesta.</p> <p>Instrumento contentivo (lista) de los resultados de todas las evaluaciones por período (año) de los servidores de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Lista de servidores con su calificación de desempeño, formularios individuales de evaluación de desempeño.</p> <p>Se participa a los servidores, por escrito, su designación en los equipos se conforman</p> <p>Evidencias: Comité de Seguridad, Comité de SINACI, Comité CAF, etc.</p> <p>El Departamento de TIC realiza encuestas periódicas (generales y segmentadas, ej. A choferes) para conocer el uso de las TIC's.</p> <p>Evidencias: Formulario en línea para la encuesta, comunicación de resultados por TIC.</p>	<p>Análisis y elaboración del Plan de Mejora con el acompañamiento del órgano rector MAP, según respuestas de encuesta.</p>
---	---	---

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se realiza un plan de capacitación acorde a necesidades detectadas por supervisores inmediatos consensuadas con el supervisado y según presupuesto disponible.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación anual, solicitudes de formación, autorizaciones de formación, certificados de participación en formaciones: gratuitas y onerosas.</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Disponemos e implementamos encuestas para captura opiniones del trato recibido,</p> <p>Evidencias: Encuestas</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Actos de reconocimiento por obtención de logros o participaciones destacadas.</p> <p>Evidencias: Fotos, correos, certificados de reconocimiento, cartas de agradecimiento.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Retiro de la CEP de la encargada jurídica porque detentaba funciones concurrentes de asistente de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Evidencias: Minuta de CEP.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la</p>	<p>Actividades de celebración día de los padres, día de las madres, día de las secretarías, caminata del derecho a saber, charlas día anti-</p>	

organización.	<p>corrupción (9/12), charla día de la ética (29/4), charla día del derecho a saber (29/9), etc.</p> <p>Evidencias: fotos, lista participantes, nota de prensa.</p>	
---------------	--	--

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
<p>1. Concienciapública del impactodel funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/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.</p>	<p>La institución realiza actividades de Gobierno Abierto para lograr la comunicación con la sociedad, de cara a su empoderamiento, participación y colaboración con los procesos de gestión pública.</p> <p>Evidencias: fotografías, redes sociales y medios web</p>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local/global).</p>	<p>La organización articula contenidos educativos a través de las redes sociales, para el posicionamiento de la reputación pública en el plano global, a través del internet y otros medios convencionales.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales Activas, notas de prensa, medios web, Bien Hacer TV, etc.</p>	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local</p>	<p>La entidad impacta promoviendo aspectos socioeconómicos a través del País Para el</p>	

<p>cal, regional, nacional e 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.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones</p>	<p>Gobierno Abierto, el cual comprende componentes, aplicaciones tecnológicas y programas que benefician a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Informe cumplimiento 10 compromisos país de Gobierno Abierto.</p> <p>El organismo difunde y promueve el Programa de tv Bien Hacer sobre medio ambiente responsable, el cual se grabó con el objetivo de educar, así como crear conciencia ciudadana sobre el cuidado y protección de la ecología y medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Canal de Youtube https://www.youtube.com/watch?v=ETLg6OoAcVvk</p> <p>Difusión del portal transaccional de compras públicas a través del programa de TV Bien Hacer con la participación especial de especialistas de la Dirección Gral., de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia: https://www.youtube.com/watch?v=jkdsCA86t-8</p> <p>La DIGEIG promueve la democracia participativa y colaborativa a través de las redes sociales, especialmente desde las cuentas de Gobierno Abierto y el programa Bien Hacer TV.</p>	
---	--	--

<p>sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia: Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC), como modelo de Gobierno Abierto. https://www.youtube.com/user/ComunidadesDIGEIG/videos?sort=dd&view=0&shelf_id=0</p> <p>La DIGEIG dispone de canales de opiniones y comentarios constantes a través de chat de atención y consulta en línea, redes sociales, correos electrónicos y otros. Evidencia: https://twitter.com/digeigrd</p> <p>La instancia oficial organiza eventos institucionales con públicos externos de las diferentes provincias del país, sobre temas y abordajes de la DIGEIG: Transparencia, Ética, IPAC y Gobierno Abierto.</p> <p>Evidencia: fotografías y videos.</p> <p>El Dpto. de Comunicaciones monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación social.</p> <p>Evidencia: Clipping de noticias y matriz de sistematización de noticias.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8 por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 	<p>Se dispone del Sistema de Proveedores del Estado y el Sistema de gestión Financiera SIGEF. Existen manuales de transportación y uso de vehículos.</p> <p>Evidencia: Printscreen portal de proveedores, manual de uso vehículo oficial.</p> <p>La DIGEIG desarrolla a nivel nacional la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC) con los representantes de comunidades y autoridades relevantes del interior del país.</p> <p>Evidencia: Fotografías eventos IPAC.</p> <p>La DIGEIG apoya proyectos de expansión y desarrollo internacional, a través de la participación en eventos y convenciones anuales relacionadas con Gobierno Abierto, Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC), Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC).</p>	<p>No existe un manual de uso eficiente de los recursos planificados y proyectados.</p> <p>La institución no cuenta con un plan de recursos estimados para fines de ayuda social.</p> <p>No existe una política interna para emplear a los discapacitados y personas en condiciones vulnerables.</p>
---	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencia: Notas de prensa, fotografías de participación internacional de representantes institucionales.</p> <p>Se motiva y apoya la participación social desde los diversos espacios de articulación institucional, así como desde sus medios de comunicación y redes sociales de la mano con los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Redes sociales.</p> <p>La organización desarrolla un programa de capacitación de Comisiones de Ética Pública (CEP), conferencias sobre Gobierno Abierto y Transparencia, seminarios, paneles.</p> <p>Evidencia: Diplomados de Ética Pública y Conferencias de Datos Abiertos y Gobierno Abierto.</p> <p>Se dispone de un plan de riesgos adherido al POA, además de un Manual de Comunicación y Prevención de Crisis y Riesgos.</p> <p>Evidencia: Manual, y POA 2016 que identifica posibles riesgos</p> <p>La entidad dispone de autoevaluaciones de cumplimiento al Plan País para el Gobierno Abierto y sus compromisos.</p>	<p>No se ha creado el Comité de Gestión y Prevención de Crisis y Riesgos</p>
---	---	--

	Evidencia: Autoevaluación Plan Gobierno Abierto	
--	--	--

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No existe
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No existe
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No existe
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No existe
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Se Evidencia Auditoría de la Cámara de Cuentas 2016 y Evaluación iTICge de Optic Evidencias: Reporte de Auditoría Cámara de Cuentas 2016, Resultados Evaluación iTICge	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No existe

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Servicio Innovador del 2016: Portal de Solicitud única de Acceso a la Información Pública (SAIP) Evidencia: http://saip.gob.do	
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. 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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>Correos electrónicos y circulares en respuesta a situaciones puntuales ocurridas- Disponemos de herramienta para la gestión de riesgos.</p> <p>Evidencias: Circulares para solucionar situaciones puntuales. Plan VAR</p> <p>A través de la implementación del Decreto No 143-17, fueron conformadas 207 CEP en el segundo semestre 2017.</p> <p>Evidencias: Fotos del evento. Estadísticas</p>	<p>No existe gestión de Riesgo</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>

<p>6. 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.).</p>	<p>Automatización de formularios en línea, portales de Datos Abiertos, Saip, DIGEIG y Gobierno Abierto con chat en línea y servicios disponibles</p> <p>Evidencias: http://digeig.gob.do, http://saip.gob.do, http://gobiernoabierto.do</p>	<p>No existe un análisis de costo / beneficio de los servicios optimizados, para demostrar las virtudes de los mismos</p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Auditoría de la Cámara de Cuentas y evaluación de OPTIC para el iTICge</p> <p>Evidencias: Resultados iTICge de Optic, Comunicación en respuesta de recomendaciones de Auditoría Cámara de Cuentas.</p>	<p>No existe</p>
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>		<p>No existe</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Existe un PACC y un POA con la planeación presupuestaria, y la ejecución presupuestaria se publica mensualmente en el portal de Transparencia de la institución</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria mensual, PACC</p>	<p>En ocasiones no se cumplen con los compromisos presupuestados, por falta de asignación de la partida correspondiente</p>
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Auditoría de la Cámara de Cuentas 2016</p> <p>Evidencia: Comunicación en respuesta de recomendaciones de Auditoría Cámara de Cuentas.</p>	

<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Comparación de cotizaciones al momento de realizar compras menores</p> <p>Evidencias: Comparativo de Cotizaciones</p>	<p>No se evidencia análisis de costo / beneficio de la ejecución presupuestaria</p>
--	---	---

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.