



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas

FECHA

Marzo 2018

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 un 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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>La Dirección de Contrataciones Públicas realizó talleres de socialización con consultores (noviembre 2012 y marzo 2015), utilizando una metodología de trabajo que incluyó actividades de integración, lectura de documentos, elaboración FODA y análisis, para la formulación y desarrollo de la Misión, Visión y Objetivos, involucrando al personal técnico y administrativo de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TDR consultor. • FODA. • PEI 2013. • Lista de firmas de asistencias a talleres de socialización. • Minutas de reuniones. <p>Agendas de trabajo, fotos, correo)</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con un marco de valores basados en la transparencia y la honestidad, comunes al sector público y alineado con la misión y visión, con las directrices de la DIGEIG y al Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. 	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores divulgados en la página web. • Página web del MH y DIGEIG. • Minutas de reuniones de OAI. <p>Pin en la ropa de los colaboradores.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas comunica y socializa a través de una red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos estratégicos de la organización y otros aspectos de interés.</p> <p>Evidencia: Divulgación a nivel de página web, documentos, correos, etc</p> <p>La Institución planificó y ejecutó una revisión en el 2012 de la misión, visión, valores y el plan estratégico. Asimismo, para el primer trimestre de 2015, con un taller de socialización y encuentro institucional celebrado los días 27 y 28 de marzo de este año. En ambos casos observando los cambios externos como demográficos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y documentos del Taller de socialización – encuentro institucional del PEI 2012 y 2015. • TDR e informes de consultorías PEI. <p>E Se cuenta con un Comité de Ética y un Marco Normativo base, que regula comportamientos no éticos, basado en la Ley de Función Pública No. 41-08; lineamientos de la DIGEIG (Ley 120-01) y del Ministerio de Hacienda</p>	<p>No se evidencia un plan de ética propio de la Dirección General de Contrataciones Públicas o que rija el sistema nacional de compras.</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>videncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo del Comité de Ética y Acta de Conformación del mismo. • Manual de inducción al empleado. • Lista de asistencias a charlas, seminarios, actividades relacionadas a la ética. • Cumplimiento con la ley No. 200-04. • Iniciativas del Observatorio Ciudadano de las Compras Públicas. • Programas de fortalecimiento para el desarrollo del monitoreo social de las compras públicas y contrataciones. • Evaluación NOBACI. <p>La Institución a través del monitoreo del cumplimiento de la Ley No. 340-06 y la Ley No. 200-04, gestiona la prevención de la corrupción.</p> <p>Hasta el momento no se ha evidenciado conflicto de interés en la Dirección, se tienen identificadas las áreas que podrían tenerlos.</p> <p>Cualquier situación o conflicto de otra índole es identificado por el área correspondiente, y se gestionan las alternativas de solución mediante diálogos entre las partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos del Comité de Ética de la Dirección General de Contrataciones Públicas. 	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de procesos de compras en el portal transparencia. • Reportes trimestrales de adquisiciones. • Manual de inducción. • Buzón de sugerencias interno. • Documentos del Código de Pautas Éticas firmados por el personal. • Relación de empleados que asisten a los cursos de ética del servidor público. <p>En la Dirección de Contrataciones Públicas se promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento tanto personal, como profesional. Siempre atados a la transparencia y la eficiencia, valores considerados en nuestra Misión y Visión, así como al Trabajo en Equipo, resaltado como otro de nuestros valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de responsabilidades compartidas – correos electrónicos, minutas de reuniones • Reuniones grupales de socialización de informaciones institucionales (foros, implementación del portal 	
--	---	--

	<p>de compras y otros logros) – Fotos, listas de asistencia, minutas, programa de los eventos, correos electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de reconocimientos. • Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales (aniversario institucional, independencia, navidad, cumpleaños, etc.) – Fotos, correos electrónicos de invitación. • Actividades de inducción al personal – Expediente del personal, acuses del Manual de Inducción y de entrega de formas con la descripción del puesto firmado por los nuevos empleados. • Capacitaciones diversas – Listados de asistencia, expediente del personal – copia de certificados. • Plan de capacitación. • Buzón de sugerencias interno. • Misión, Visión y Valores – Documentos del PEI. 	
--	---	--

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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La Estructura Organizativa de la Dirección de Contrataciones se elaboró según las normativas del MAP y fue aprobada por el Ministerio de Hacienda. Incluye actualización de Manuales de Cargos y Funciones.</p> <p>La estructura está acorde a los lineamientos estratégicos de la institución y enfocada a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • Proyectos e iniciativas con sectores productivos – acuerdos firmados, fotos de eventos, documentos de la planificación de los proyectos. • MIPYMES. • Veedurías. • Decretos Nos.164-13 y 188-14. • Foros de negocios – El programa de los eventos, invitaciones, fotos, listados de asistentes. <p>Remisión de Propuesta de Estructura Organizativa la Dirección Generalde Contrataciones Públicas 2015.</p> <p>Han sido identificados y priorizados los cambios estructurales, se han hecho acorde a las demandas institucionales, así como a las del mercado y a los lineamientos o políticas presidenciales.</p> <p>Evidencias:`</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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decretos Nos. 164-13 y 188-14. • Capacitaciones de actores del SNCP. • Estructura orgánica Dirección General de Contrataciones Públicas. • Plan de Gobierno • Metas Presidenciales • Mesas de la IPAC <p>En los informes mensuales del Plan Operativo se reportan los resultados para todos los niveles y áreas de la Institución, así como mediciones periódicas de desempeño del personal. Existe un esquema de seguimiento de objetivos por responsables, el cual incluye su documentación alienada al Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz del POA. • Evaluaciones de desempeño del personal. • Informes mensuales de los avances del Plan Operativo • Informe de asesoría técnica para la revisión y alineación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) y de Esquema de seguimiento a resultados <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con un sistema manual de monitoreo de logros de los objetivos estratégicos y planes operativos según la</p>	<p>No se evidencia aplicación de un sistema de BSC.</p>
---	---	---

<p>la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</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>metodología del Ministerio de Hacienda y el sistema de metas presidenciales.</p> <p>El Sistema es alimentado con los resultados del POA, el análisis de riesgos y con el Sistema de Control Interno, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interna (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes y matrices trimestrales de monitoreo. • Seguimiento del plan operativo remitido al Ministerio de Hacienda. POA. • Gestión de Riesgos y Sistema de Control Interno NOBACI. • Informe de resultados de metas presidenciales. <p>Informe al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, MEPYD</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas aplica los siguientes principios:</p> <p>Enfoque al Cliente: comprendemos y satisfacemos sus necesidades, sus requisitos y nos esforzarnos por exceder sus expectativas.</p> <p>Liderazgo: el personal se involucra totalmente con el logro de los objetivos.</p> <p>Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo (3 D’s): Dirigir, Delegar y Desarrollar.</p>	
---	--	--

	<p>Participación del Personal: El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.</p> <p>Enfoque Basado en Procesos: Todos los procesos se encuentran documentados y diagramados.</p> <p>Enfoque de Sistemas para la Gestión: Se gestionan los procesos interrelacionados como un sistema.</p> <p>Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global es un objetivo permanente.</p> <p>Relaciones de Beneficio Mutuo con el Proveedor: Se desarrolla una relación de Institución-Proveedor basada en la Normativa.</p> <p>Se ha firmado la Carta Compromiso al Ciudadano como acuerdo de Calidad, así como las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modelo de Gestión del Área de servicios.• PEI.• Mapas de procesos.• Manual de Organización y Funciones.• Primer y segundo informe consultoría del proceso de revisión y adecuación del PEI y POA institucional.• Aplicación de la Normativa No. 340-06 en el proceso de compras	
--	---	--

<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>realizadas. – Informe anual del Decreto No. 164-13 sobre compras a MIPYME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y listado de participantes de reunión NOBACI. • Informes de Carta Compromiso. – Carta Compromiso colgada en el portal web de la institución. • Informes del Buzón de Sugerencias. • Organigrama Institucional. <p>Se ha formulado la estrategia de administración electrónica en base a la incorporación de la tecnología de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas en dos vertientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Desde un punto de vista organizativo: transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos de papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. 2) Desde una perspectiva de las relaciones externas: habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para relación más directa con los grupos de interés. <p>La formulación de la estrategia para alcanzar ese nivel es la siguiente: Fortalecimiento de los sistemas TIC, contemplando: Marco de</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>mejores prácticas, desarrollo de aplicaciones para usuarios, desarrollo de aplicaciones para automatizaciones interna, creación de un portal transaccional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Portal Transaccional. – Piloto en funcionamiento, documentos de avance, etc. • Informe consultoría gobernabilidad. • Aplicaciones creadas. • PEI. • POA • SIGOB. • Sistema de gestión documental, spicework y sistema CRM elastic. • Sistema de correo Outlook, Intranet / internet. • Sistema de redes, bases de datos. • Sistema de telefonía IP y página web Institucional. • Salones y equipos audiovisuales y demás equipos tecnológicos de última generación – fotos de estos. <p>Se ha desarrollado la infraestructura, mejorando el ambiente laboral, se ha desarrollado la TI y fomentado el trabajo en equipo, los cuales son adecuados para el buen desarrollo del trabajo institucional, así como para una eficiente gestión de proyectos.</p> <p>Evidencia:</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.

- Salones de reuniones – fotos
- Oficina de Proyectos – fotos, planos de distribución
- POA.
- Áreas de oficina – fotos y planos.
- Mobiliario – documentos de adquisiciones o requerimientos de compras.
- Proyectoras - fotos
- Pantallas de proyección - fotos.
- Equipo tecnológico - fotos.
- Correos electrónicos entre miembros de equipo de trabajo y coordinador del mismo.

Se mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La comunicación externa se maneja enfocada a los grupos de interés,

Evidencias:

- Política de comunicación del Ministerio de Hacienda.
- Circulares informativas.
- Sistema de correspondencia (SIGOB).
- Buzones de sugerencias, interno y externo.
- Murales informativos.
- Página web institucional.
- Correos electrónicos.
- Síntesis de noticias internas.
- Redes sociales.

<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>Se observan iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes a través de la implementación del sistema de evaluación del desempeño por resultados, de la elaboración y monitoreo trimestral del POA.</p> <p>Así como una cultura de innovación implementada a través de nuevos servicios con el modelo de Gestión de Servicio y sistemas tecnológicos avanzados, como el Portal Transaccional y la Aplicación de Compras Móvil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones e informe de estatus de la implementación del sistema de evaluación del desempeño por resultados. • Aplicación de Compras Móvil. • Monitoreo del POA. • Comité seguridad en el trabajo, etc. • Portal Transaccional. • Registro de beneficiarios. • Sistema de telefonía IP y página web Institucional 	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con el propósito de ser una Institución orientada al servicio eficiente y transparente, que administra un Sistema de Compras y Contrataciones previsible, estable, de alta eficiencia, se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su</p>	<p>No se evidencia un boletín informativo</p>

	<p>motivación y compromiso a los grupos de interés y a sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones – Listas de asistencias. • Reuniones – Convocatorias vía correo electrónico, fotos, lista de asistencia y/o minutas. • Conferencias – Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc. • Foros institucionales - Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc. • Página web. • Anuncios en medios digitales. • Correos electrónicos • Participación en la RICG – Invitaciones, etc. • Redes sociales. • Notas de prensa. • Banners Informativos. 	
--	--	--

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>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>En la Dirección General de Contrataciones Públicas desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los <i>objetivos</i> y <i>valores</i> establecidos. Se ha estado fortaleciendo el Sistema</p>	

	<p>Nacional de Compras y Contrataciones Públicas SNCP, aplicando las tecnologías de la información y comunicación, para la mejora de su operatividad y eficiencia, en un compromiso por los líderes hasta el menor de los colaboradores.</p> <p>Como órgano Rector, se ocupa de actualizar la Ley 340-06, y de velar por el cumplimiento de la misma.</p> <p>Están comprometidos en hacer que el mercado público se utilice como herramienta de desarrollo, eliminando las barreras de acceso a las MIPYMES a dicho mercado.</p> <p>Han implementado mecanismo de monitoreo social, apoyando una red nacional de organizaciones sociales, para contribuir con la transparencia y eficacia de SNCP.</p> <p>La Institución se ha fortalecido, ordenando, y fiscalizando sus prioridades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de los funcionarios. • Implementación del Portal Transaccional – Documentos de avances, partidas presupuestarias destinadas a los avances del mismo. • POA • Observatorio de Compras Públicas. • Programas de fortalecimiento para el desarrollo del monitoreo social de las compras públicas y 	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • contrataciones – fotos, informes. • Comité de ética. • Manual de inducción y acuerdo ético. • Valores institucionales. • Reportes de horarios y sistema de registro y control. • Formulario de evaluación de desempeño. • Procedimientos de asistencias, sanciones y amonestaciones. • Implementación del SIGOB. <p>Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, la que se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Se promueve el crecimiento profesional basado en el desarrollo formativo del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del comedor para todos los empleados, sin orden por jerarquía – fotos. • Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41 08 relativo a la igualdad de oportunidades. • Fotos de actividades de integración. • Expedientes de los empleados. • Acciones de personal. 	<p>No se evidencian una política establecida de desarrollo profesional en igual de oportunidades.</p>
---	--	---

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través del mural interno informativo, circulares y correo electrónico. La información se da a todos los empleados, las consultas son realizadas a los mandos medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares o correos a todo el personal. • Mural informativo. • Buzón de sugerencia. • Reuniones – minutas, listados de asistencia. 	<p>No se evidencia nuevas prácticas orientadas a incentivar el uso del buzón de sugerencias interno, para la consulta de las opiniones del personal y</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>La Dirección General de Contrataciones Públicas ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones, y vestuario necesarios para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de vestimenta. • Infraestructura adecuada – fotos. • Proceso de inducción, manual de inducción. • Plan de capacitación. • Uniformes. • Manual de cargos. • Herramientas de trabajo. 	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La máxima autoridad y los mandos medios realizan contactos y retroalimentan con los colaboradores de las diferentes áreas, a través de los medios que se enuncian más</p>	<p>No se evidencia una política de seguimiento a la evaluación del desempeño</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>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>abajo, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño. • Circulares y correos a todo el personal. • Murales. • Capacitaciones a empleados – listas de asistencias, copias de certificados, expediente de empleados, invitaciones vía correo electrónico, etc. • Minutas de Reuniones. • Correos electrónicos de seguimiento. <p>Se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades. • Comunicaciones. • Correos electrónicos. • Agenda de actividades. • Delegación o representación en ausencias por viajes, vacaciones o licencia de personal directivo. <p>La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva a sus colaboradores a</p>	
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>la asistencia a talleres y actividades formativas propias o coordinadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foros - fotografías. • Talleres y capacitaciones realizadas. • Lista de participantes a Planes de capacitación • Planes de capacitaciones. <p>Los líderes incentivan la participación de empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Correos electrónicos • Y comunicaciones de situaciones específicas. <p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono por desempeño. • Bonos y premios por festividades especiales (día de las madres, padres, navidad), aniversario institucional. • Almuerzo el día de la secretaria, etc. <p>La Institución respeta y atiende necesidades específicas del personal, que</p>	<p>No existe un mecanismo para evidenciar la participación de los colaboradores en recomendaciones.</p> <p>No se evidencia una política o programa de reconocimiento a empleados individuales, ni a los diferentes equipos que incentive al personal en su desempeño o en el logro de las metas individuales y/o grupales.</p>
--	---	--

	<p>son presentadas a la institución por el medio correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Becas educativas para el personal – expediente del personal. • Permisos para fines académicos. <p>Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos- correos solicitando apoyo en donación de sangre, facilidad de asistencia a entierros,</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO I.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>La institución por medio de un diagnóstico identifica y analiza las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del PEI. • Informes sobre resultados de buzones de sugerencias externos. • Informes de consultorías sobre estudios y análisis de mercado (MIPYMES y demás sectores). <p>Informes de veedurías y OAI.</p> <p>Se mantiene una participación activa sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y END,</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>así contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas presidenciales MIPYME. • Análisis de Impacto a la END. • Informes y participación en Gobierno Abierto. • Plan estratégico. • Correos electrónicos. • Normativas de carácter legal. • Proyectos de ley; resoluciones y otros. • Asistencia Técnica a Comisiones de Veeduría. <p>Los objetivos y metas de la entidad están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia con el Ministerio de Hacienda y la MEPYD. Cumpliendo con las políticas de desarrollo de MIPYMES, Sectores productivos, Producción Nacional, discriminación positiva hacia MIPYME mujeres, INABIE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Cumplimiento del Decreto No. 164-13. • Memoria Institucional 2014. • Plan estratégico institucional. Planes operativos. • Matrices de ruta del MEPyD. 	
---	--	--

<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>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Los objetivos y metas de la Dirección General de Contrataciones Públicas están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donaciones de organismos multilaterales. • Presupuesto institucional. • POA. • Decretos 188-4 y 164-13. <p>La institución promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. De igual manera de los mandos políticos, a través del apoyo ofrecido por los mismos para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, que a la vez están enlazados con las metas presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia y fotos de foros y reuniones. • Agenda del Despacho. • Reunión con funcionarios, representantes, donantes. • Reunión con directivos de otras instituciones (COPYMECON, Participación Ciudadana, INFOTEP). 	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</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>Reunión con Sectores Productivos MIPYMES, Sector Zapateros, Metaleros, etc.).</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas mantiene unas relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, las que se evidencian en comunicaciones, reuniones y encuentros con altas instancias políticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGOB. Invitaciones, publicaciones, fotos y lista de asistencia de foros y actividades con el Presidente de la Republica, el Ministerio de Hacienda; la Contraloría General de la Republica, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Educación, Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones, OISOE y otros. • Agenda del Despacho. • Reuniones con legisladores – Invitaciones y/o comunicaciones <p>Es política de la Institución el desarrollo de trabajos y alianzas con grupos de interés, Grupos de presiones, así como asociaciones profesionales, industriales, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Convenios firmados. • Invitaciones, publicaciones de fotos y lista de asistencia de 	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>foros, actividades y talleres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes y participación en las mesas de la IPAC y Gobierno Abierto. • Fotos y reseña de Reunión y Acuerdo con Periodistas. • Apoyo en la conformación de Veedurías. • SIGOB. <p>Es política de la Institución el desarrollo de trabajos y alianzas con grupos de interés, Grupos de presiones, así como asociaciones profesionales, industriales, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Convenios firmados. • Invitaciones, publicaciones de fotos y lista de asistencia de foros, actividades y talleres. • Informes y participación en las mesas de la IPAC y Gobierno Abierto. • Fotos y reseña de Reunión y Acuerdo con Periodistas. • Apoyo en la conformación de Veedurías. • SIGOB. • Invitaciones de foros, actividades y talleres. • Reunión con Grupo de Presión de la Provincia Sánchez Ramírez – fotos, listas de asistencia. 	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La alta dirección de la Dirección General de Contrataciones Públicas promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, según contempla nuestro PEI, mediante la difusión de la imagen pública y participación en entrevistas, talleres y foros nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet. • Redes sociales. • Página web institucional. • Participación en Programas televisivos y radiales. • Media-tours. • Notas de prensa en periódicos físico y digital. • Participación de la alta dirección en Foros nacionales e internacionales 	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>El desarrollo del portal transaccional de las compras, evidencia un concepto de marketing específico que agiliza los procesos de compras de los actores implicados.</p> <p>En adición, se establece la creación de un área de servicios, y otra para el fomento y desarrollo de las compras y el mercado público, dentro de la propuesta de estructura orgánica de la institución. El lanzamiento de la APP de compras para teléfonos móviles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • APP de compras para teléfonos 	

	<ul style="list-style-type: none"> móviles. • Portal transaccional. • Estructura organizativa. • Página web. • Fotos del área de servicios 	
--	---	--

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>Se han identificado los grupos de Interés en la Planificación Estratégica Institucional (PEI), y se han utilizado diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra.</p> <p>Los Grupos de interés los componen: Organismos e Instituciones Gubernamentales, Proveedores, MIPYME, Ciudadanía, Veedores, Órganos Rectores, Colaboradores.</p> <p>Los resultados obtenidos por la Institución son comunicados a los Grupos de Interés a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal de Compras Dominicanas (http://www.comprasdominicana.go.v.do). ✓ Informes de Evaluación trimestral/anual de medición de resultados. 	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria Institucional Anual ✓ Informes de seguimiento Entidades de Control y Organismos Internaciones. ✓ Jornadas de Socialización de resultados con los responsables y equipos de trabajo. ✓ Comunicados a medios digitales <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Listado de firmas de asistencias a los talleres de socialización y capacitaciones del SNCP. • Minutas, fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés (Metalmecánicos, Panaderos, Zapateros) agendas de trabajo, fotos, correo. • Informes a organismos donantes <p>La Institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones son recopiladas por diferentes medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación, análisis y revisión mensual del Buzón de Sugerencia de clientes/usuarios – Informes mensuales del Buzón de sugerencias. • Encuestas de satisfacción focalizadas. 	<p>No se evidencia la sistematización del seguimiento</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación, análisis y revisión anual del levantamiento de necesidades de las unidades, durante las jornadas de Planificación (PEI y POA). – Documentos derivados de estas jornadas, fotos. • Correos electrónicos. • Recopilación y retroalimentación de los requerimientos de información y asistencias técnica - Informe mensual del área de AT. • Informes de Monitoreo Evaluativo del uso del SNCP a Instituciones (para identificar necesidades de asistencias y capacitaciones) - Listas de asistencia a reuniones de presentación de monitoreo. • Levantamientos de RRHH y lista de asistencia a capacitaciones, solicitudes de capacitación: tales como las llevadas a cabo sobre redes sociales, inglés, ortografía, etc. <p>Los temas de impacto para la Dirección General de Contrataciones Públicas se recopilan por diferentes medios, para el análisis y revisión de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foros. Revisión de los documentos estándar de la normativa. • Revisión de la ley No. 340-06, • Revisión del Decreto No. 543-12 • Anteproyecto sobre ley de concesiones. 	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de compras sostenibles. • Talleres de Socialización – fotos, listas de asistencia, etc. • Análisis de Precios de compras en un proyecto piloto en cuatro unidades de compras realizado en el 2014. • Piloto de Portal Transaccional. • Proyecto MIPYME mujeres. • Distribución regional de los proveedores de las escuelas.(Ingenieros y/o arquitectos ganadores en los sorteos del PNEE) <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de los criterios de accesibilidad en los documentos estándar. • Memoria Institucional. • Informes de consultorías sobre MIPYMES. <p>Los encargados de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento mensual, trimestral y anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Informes mensuales de las áreas. • Seguimiento mensual a proyectos. Seguimiento y acciones correctivas mensuales a Carta Compromiso. • Informe análisis de riesgo de NOBACI. • Informe de Metas Presidenciales. • Informes a los Organismos de Cooperación Multilateral. • Informe hacia la MEPYD de 	
---	--	--

<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>los proyectos SNIP.</p> <p>En la Planificación Estratégica se analiza y documenta un análisis FODA con los factores internos y externos que influyen a la Dirección General de Contrataciones Públicas y Sistema Nacional de Contrataciones Públicas cada tres años.</p> <p>En el Plan Operativo Anual (POA) se desarrolla la planificación anual donde se incorporaron la autoevaluación CAF y el Plan de acción con análisis de riesgos de NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA 	
--	--	--

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>Se ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, así como en el corto plazo a través de la planificación operativa, incluyendo el análisis de riesgo con Matriz NOBACI:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2013-2016. • Plan Estratégico en elaboración 2015-2019. • Matriz de Riesgos de NOBACI. • POA 2013-2014-2015. • Informes consultorías del PEI. 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría técnica para la revisión y alineación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) y de Esquema de seguimiento a resultados <p>Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas a los grupos de interés en la planificación. Las cuales han sido escuchadas y analizadas.</p> <p>Se han realizados varios acuerdos con organizaciones de diferentes sectores, para colaborar y tomar en cuenta sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos y comunicaciones sobre PASCAL. • Reuniones diversas con Mipymes y asociaciones de Mipymes, Correos electrónicos. • Acuerdos, cláusulas de los acuerdos. • Planificación Estratégica. <p>Se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, su nivel de calidad y se establecen y miden los acuerdos de niveles de servicios.</p> <p>La Institución es sometida a diversas evaluaciones a través de Instituciones relacionadas.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia involucramiento al momento de desarrollar la estrategia</p> <p>Aunque se recibe retroalimentación de los servicios, no se evidencia un informe de los efectos conseguidos en la sociedad</p>
--	--	---

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del MAP de manera sistemática a través de la Carta Compromiso al Ciudadano. • DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI. • MH evalúa el compromiso asumido en PEFA. • La OCDE evalúa las buenas prácticas institucionales y las comprara con las de la región. • El Ministerio de Hacienda, evalúa y aprueba la calidad de los planes estratégicos y operativos según la metodología. <p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional, la Planificación Operativa Anual y la búsqueda de recursos a través del financiamiento con organismos multilaterales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2014 • Presupuesto 2014 • Cooperación Financiera de Organismos Multilaterales – Acuerdos de cooperación <p>Públicas realiza un análisis trimestral de las necesidades de recursos a manera de cumplir con las necesidades evidenciadas en la Planificación Operativa, alineada con el PEI. Se asignan los recursos según su cronograma.</p>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos solicitando recursos. • Modificaciones presupuestarias. • Requisiciones y órdenes de compra • En el largo plazo, se evidencia en la Planificación Estratégica y en el corto plazo en el POA. • Estructura organizacional. <p>En el PEI está considerada la Responsabilidad Social como una de nuestras estrategias e incluida en la planificación. Se realizan acciones aisladas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónicos de áreas solicitando colaboración. • Fotos, anuncio y Buzón con llamado de colaboradores requiriendo, juguetes y alimentos para niños cada fin de año. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar 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>La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la END y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la planificación estratégica y elaboración de la nueva planificación estratégica. • POA y su revisión trimestral. • Informes mensuales de las áreas. • Informes de avance de los proyectos. • Estructura organizativa. • Cumplimiento de los Decretos Nos. 164-13 y 188-14. • Proyecto de Implementación del Portal Transaccional. <p>En el PEI se traducen las responsabilidades por áreas, y se evidencia en el inicio del proyecto la evaluación del desempeño por resultados para el periodo 2015-2016.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro de socialización de la planificación estratégica 2015-2019. 	

<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>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con analista del MAP para la definición de la evaluación por resultados – Correos electrónicos. • Minutas de reuniones de grupos de enfoque donde se socializa con los encargados. • Lista de asistencia de socialización POA por áreas. <p>La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada Unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Informes trimestrales del POA, <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. <p>Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual. • Informe de monitoreo trimestral. 	<p>No se evidencia</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>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual Institucional. <p>Se realiza el monitoreo aplicando la metodología establecida en el MH, MEPYD y Metas Presidenciales del rendimiento de la organización. Estos monitoreo miden los resultados, calidad e impacto en la Sociedad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo trimestral. • Informe mensual de metas presidenciales. • Informe semestral de la MEPYD <p>Memoria Institucional Anual.</p> <p>Se han evaluado las necesidades de reorganizar, mejorar la estrategia métodos de planificación, en encuentros y reuniones con líderes medios y la alta dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y correos electrónicos con MH, DIGEPRES, MEPYD. • Reuniones internas de líderes medios y la Dirección. • Informe de Evaluación de OCDE. • Informe PEFA. • Autoevaluación de NOBACI. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning, tales como visitas al extranjero para obtener mejores prácticas en el campo de las adquisiciones públicas, así como participación en foros internacionales para compartir las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de visita a Washington D.C. para aprender sobre las prácticas en adquisiciones e integración de las MIPYMEs en el mercado público americano y el fomento de ese sector. • Participación de la Subdirección del Taller de Fortalecimiento de Capacidades e Adquisiciones Públicas en Seúl, Corea. Expediente de la visita. • Lista Participación cursos en España, Brasil, China. • Intercambios de RICG eventos realizados. • Foro Agricultura Familiar, Republica Dominicana, en el Crowne Plaza, con la 	

	<p>participación de personalidades de Brasil, Jamaica, Paraguay y Panamá.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membresía y participación activa de la institución en las actividades de la Red Interamericana de Compras Gubernamentales. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento de la END y el Plan de Gobierno:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de avance de Gobierno Abierto e Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC). • Informes trimestrales de monitoreo del POA. • Informe de Metas Presidenciales. • Informes semestrales de la MEPYD. • Informes mensuales de las áreas. • Informe de avance de los proyectos 	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas conjuntamente con organizaciones de la sociedad civil identificó la necesidad del Portal Transaccional como herramienta innovadora y de modernización del SNCP.</p> <p>La Aplicación móvil es otra herramienta diseñada e implementada para dinamizar el acceso al SNCP.</p>	

	<p>Se han realizado aplicaciones de informáticas internas a requerimiento de las áreas operativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de las Mesas IPAC • Lista de asistencia a secciones de trabajo Portal Transaccional • Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones. • AP@compras móviles. 	
<p>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.).</p>	<p>Se asegura la gestión del cambio con la mejora de la planificación estratégica y se ha traducido en la implementación de nuevas proactivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de planificación. • Metodología de Proyectos PMI – Documentos de • Uso del Marco Lógico – POA, proyectos SNIP • Implementación del Piloto del Portal Transaccional de Compras. • Proyecto Piloto de SAJOMA. • Piloto de Pymes Mujeres. <p>Uso de PDCA para el desarrollo de la planificación estratégica y autoevaluación. – Documentos derivados de las jornadas de elaboración de la PEI</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y gestión de cooperación de organismos en los casos que ameriten/apliquen:</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2014 y 2015. • POA 2014 y 2015. • Informes de cooperación financiera de Organismos Multilaterales. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas gestiona desde la Dirección los cambios y mejoras y escucha las sugerencias de los colaboradores y sectores productivos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares y correos electrónicos • PEI • Reuniones y talleres con sectores productivos – fotos, reseñas de estos talleres y/o reuniones, minutas, listas de asistencia, portal institucional, redes sociales. 	
<p>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.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas promueve el uso de diversas herramientas electrónicas que contribuyen a incrementar la eficacia de los servicios brindados, así como para evidenciar su compromiso con la transparencia y lograr una mayor integración de la Organización con sus clientes.</p> <p>El Portal Transaccional representa el principal compromiso de la institución en este sentido, así como otras herramientas que detallamos a continuación:</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Piloto del Portal Transaccional • Interconexión con DGII, TSS y DIGECOOG para facilitar los procesos a los usuarios. • Mejoras realizadas al portal actual de Compras y Contrataciones. • Desarrollo de App Móvil. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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
<p>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.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realiza acercamientos con las diferentes áreas institucionales para detectar las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. También trabaja para que la demanda de RRHH esté alineada a la estrategia de la Organización.-=-</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de grupos de enfoque. • Planificación Estratégica 	

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Mensuales de Recursos Humanos. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas se ocupa de que sus políticas de RRHH estén alineadas al PEI de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley de Seguridad Social No. 87-01; así también, a la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de reloj biométrico de asistencia. • Procedimientos y normativas de RRHH. • Política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. • Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. • Becas otorgadas. • Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad. <p>La Dirección General de Contrataciones gestiona el capital humano con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos 2012. Existe una política de revisión y mejora permanente del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos 2012 • Mejoras recomendadas por áreas 	
--	--	--

<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>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>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>(Caso TI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos tramitados a RRHH currículo de personal y solicitudes. <p>La institución cuenta con un Plan de Beneficios y Compensación, en el mismo se consolidan todas las ejecuciones que se encontraban segregadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera versión del plan de beneficios y compensación. • Lista de colaboradores que han recibidos beneficios. <p>Se iniciaron los trabajos para establecer la evaluación por desempeño, según el Decreto No. 196-08</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de socialización y/o coordinación. - Minuta de reuniones. • Bono por horas extras. • Bonos por desempeño. • Política de reconocimientos empleados del año. <p>La institución posee un Manual de Cargos aprobado al 2010 y actualizado al 2012, con descripciones de puestos y especificaciones de cargos, a la fecha la institución se encuentra en un proceso de reestructuración de cargos y mejoramiento del PEI.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos aprobado al 2010 • Manual de cargos 2012 • Propuesta manual de cargos 2015 <p>La institución posee un sistema ORANGE- HRM el cual consolida la data de los colaboradores. Se ofrecen capacitaciones y formaciones especializadas bajo la modalidad virtual a los colaboradores. Contrataciones Públicas cuenta con la infraestructura tecnología para los servicios online.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos y oferta curricular enviada a los colaboradores. • Lista de asistencias a cursos y eventos de formación. • Certificados de participación. <p>La institución promueve una iniciativa de reuniones de grupos focales orientadas al desarrollo de un correcto proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones de Grupos de enfoque.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución insta a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades de la Organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del desempeño. • Solicitar vía correo electrónico a encargados de áreas la identificación de necesidades de capacitación de sus colaboradores – correos electrónicos • Promociones a los colaboradores. • Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados. 	
<p>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.</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas académicas. • Gestión de becas. • Evaluaciones del desempeño. • Necesidades de capacitación detectada. 	<p>No se evidencia una política articulada como un plan de capacitación institucional</p>

<p>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.</p>		<p>No se evidencia un plan de desarrollo personal y de formación consensuado</p>
<p>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.</p>	<p>La institución ha identificado las competencias clave, actualmente capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Asimismo desarrolla estas habilidades ofreciendo capacitaciones a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta académica. • Participación de colaboradores y socios en foros, conferencias y talleres. • Propuesta diccionario de competencias. • Manual de cargos acorde a la estructura pendiente de aprobación del MAP. • Talleres de capacitaciones a socios. 	
<p>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).</p>	<p>La institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Inducción al personal 	

	<p>y/o Manual de Inducción que hace referencia a este aspecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inducción del personal – Expediente del personal. 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución promueve la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP y la interna a través de las promociones, de acuerdo a las capacidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos sobre avisos de concursos abiertos. • Registros por medio de correspondencia de Personal en comisión de servicios. • Registros por medio de correspondencia de personal en traslado. 	
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>La Dirección General de Contrataciones Públicas promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas (INAP, CAPGEFI) y empresas privadas que imparten estos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos o Comunicaciones de la oferta curricular. • Certificados de participación. <p>Lista de asistencias.</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>La institución ha realizado actividades formativas sobre los temas derivados de su Planificación Estratégica, atendiendo a</p>	

	<p>riesgos, conflictos de interés, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de NOBACI. • Minutas de reuniones. • POA. • PEI. • Correo de conformación Comité de Ética. • Preparación de capacitación a MIPYME Mujer. • Lista de asistencias a capacitaciones y reuniones sobre la ética impartidas por el MAP. 	
<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 del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Mediante el procedimiento de viáticos al exterior la institución evalúa el impacto de los programas de formación, implementando por replicas a otros colaboradores, el conocimiento adquirido por los asistentes en actividades de formación, en el exterior.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de viáticos al exterior. • Lista de asistencia de colaboradores a Socialización de Réplicas de conocimiento. 	<p>No se evidencia el impacto, monitoreo y análisis del costo/beneficio de estos programas</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de las mismas.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Oferta curricular. • Reporte de Nómina DGCP. 	
--	--	--

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
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos y comunicaciones enviadas. • Reuniones y charlas. • Participación en cursos y seminarios. • Taller de PEI. • Lista de asistencia al taller de Comunicación Efectiva. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias. • Reuniones de equipos internos. • Metodologías implementadas a través de reuniones y trabajos de equipos (Ranking, I64-13, PACC 	

	<p>y Portal, TI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones de grupos de enfoque 	
<p>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, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias. • Reuniones de equipos internos. • Metodologías implementadas a través de reuniones y trabajos de equipos (Ranking, I64-13, PACC y Portal, TI) • Minutas de reuniones de grupos de enfoque 	<p>No se evidencia uso proactivo de mecanismos, ni políticas definidas para la recolección e incentivo a la mejora continua a través del aporte en ideas de los empleados.</p>
<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>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha instado a los colaboradores a conformar la Asociación de Servidores Públicos según la Resolución No. 002-2010, que aprueba la guía para la constitución y funcionamiento de las Asociaciones de Servidores Públicos.</p> <p>La institucional apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación para conformar equipo de Asociación de Servidores 	

	<p>Públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller PEI. • Minutas de reuniones grupos de enfoque. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución está participando en un Plan Piloto de Encuesta de Clima Organizacional, elaborado por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia a Reuniones sostenidas con el analista del MAP. • Minutas de reuniones de grupos de enfoque. <p>Invitación y participación taller del MAP sobre encuesta y clima Organizacional en fecha 26.03.2015</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución ha realizado encuestas a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas. 	<p>No se evidencia la frecuencia. No se evidencia la publicación de los resultados</p>
<p>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.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con una Política de Comunicación Institucional, las áreas realizan sus aportes a los encargados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos internos. • Política de Comunicación Institucional. 	<p>No se evidencia la difusión de la Política de comunicación</p>

<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. Se realizan actividades para el cuidado de la salud. Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral en cumplimiento del Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativos de FERIA de la Salud. • Conformación de Comité de Riesgos Laborales. • Plan de Evacuación • Mejoras de las Infraestructura. 	
<p>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.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas fomenta la conciliación de la vida laboral y personal, mediante acceso al teletrabajo de personal identificado. También fomenta la integración familiar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de asignación de trabajos. • Fotos Día Familiar. • Día del Niño. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas atiende a las necesidades de personal mediante atención personalizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historial de apoyo de RRHH. 	

<p>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).</p>	<p>Contamos con un equipo de softball. Y desarrollamos varias actividades sociales y deportivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Softball. • Conformación equipo Básquetbol. • Celebración de cumpleaños cuatrimestrales. • Día de la secretaria. • Día de madres. • Día de padres. • Día del trabajo, • Celebración aniversario institucional. • Pasadía familiar. • Bienvenida de la navidad. • Fiesta de navidad de los empleados. • Día del niño. 	
---	--	--

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>La Dirección General de Contrataciones Públicas mantiene alianzas estratégicas con la Sociedad Civil (Asistencias técnicas a Veedurías Ciudadanas y Observatorio de Compras Ciudadano) y se establecen alianzas con las instituciones para mejorar el servicio (TSS, DGII, Cámara de</p>	

	<p>Comercio) y sectores productivos (Asociaciones de sectores productivas, MIPYMES, Mujeres, ONGs) y grupos de interés (CONADIS) en materia de colaboración y cooperación.</p> <p>En cuanto a los proveedores se tiene una matriz que ha sido elaborada por el Dpto. de Compras con los proveedores elegibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Proveedores Dpto. de Compras. • POA. • Convenios suscritos en el sector público y privado. 	
<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>La Institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, con sectores productivos e institucionales para disminuir las barreras de acceso al SNCP, incorporando nuevos sectores productivos para contribuir con el desarrollo socio-económico del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres a nivel regional de socialización con sectores productivos. • Proyecto Piloto San José de las Matas. • Proyecto INABIE- Monte Plata. 	

<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.</p>	<p>La institución ha gestionado y firmado 15 acuerdos con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con organismos del sector público, tanto nacional como internacional, sector privado y la sociedad civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Acuerdos suscritos y vigentes. • CONADIS. • MAP. • DIGECOG. • BID. • DIGEPRES. • Servicio Nacional de Contratación Pública de la República. • ITLA. • PEI. • POA. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>En cada acuerdo se designa una persona como enlace, uno por cada parte, para el seguimiento, cumplimiento y ejecución de o acordado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos contentivos de cada acuerdo. • PEI. 	<p>No se evidencia una política de retroalimentación de las ejecuciones de los acuerdos.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La alta dirección identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración</p>	

	<p>necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA, • Relación de Acuerdos suscritos y vigentes • Documentos contentivos de cada acuerdo 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas contempla en cada acuerdo a las responsabilidades de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texto de los documentos contentivos de cada acuerdo. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha aumentado su capacidad organizativa lo que ha permitido realizar alianzas y convenios nacionales e internacionales. Se le entregan al ciudadano nuevos productos/servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina mensual. • Registro de Beneficiarios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 32-2013 de la DGCP de simplificación de trámites para el Registro de Proveedores. • Relación de Acuerdos suscritos y vigentes. • Documentos contentivos de cada acuerdo. 	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y bechmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Dentro de estas actividades, se han realizado visitas al extranjero para conocer mejores prácticas en el campo de las adquisiciones públicas; invitaciones a especialistas y líderes del sector en la región a nuestro país para que expongan sus mejores prácticas para adaptarlas e introducirlas en nuestro sistema, como visitas de Honduras, El Salvador, entre otros. Igualmente, se han coordinado y se ha participado en foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se realizan mesas de trabajo, consultas y paneles exponiendo la experiencia de los participantes por países, con la finalidad de elaborar el informe de conclusiones y resultados para ser utilizadas para mejorar las prácticas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Informe de visita a Washington D.C. para aprender sobre las prácticas en</p>	

	<p>adquisiciones e integración de las MIPYMEs en el mercado público americano y el fomento de ese sector.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Informe de visita de la Subdirección para participar del Taller Fortalecimiento de Capacidades en Adquisiciones Públicas en Corea del Sur. 3. Informe de resultados del Foro de Agricultura Familiar y compras sostenibles, con participación de personalidades de Brasil, Jamaica, etc. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y bechmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Dentro de las cuales podemos mencionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Viajes de estudio e intercambio de conocimientos al exterior. 5. Invitaciones a especialistas y líderes del sector en la región para que expongan sus mejores prácticas para adaptarlas al SNCP. <p>Coordinación y participación en foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se realizan mesas de trabajo, consultas, paneles e intercambios de experiencias y conocimientos,</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Ayuda Memoria, Videos, fotos de foros, talleres y conferencias 	
--	---	--

	<p>realizadas en el país.</p> <p>7. Foro de Agricultura Familiar y compras sostenibles</p> <p>8. Informe del IV Foro de transparencia, participación y acceso a compras públicas 2014.</p> <p>9. Informe de visita de viajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Washington D.C. para aprender sobre las prácticas en adquisiciones e integración de las MIPYME en el mercado público americano y el fomento de ese sector. • Taller Fortalecimiento de Capacidades en Adquisiciones públicas en Corea del Sur. 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida a los fines para cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 340-06 y sus modificaciones • Documentos estándar de Compras • Expedientes de procesos de compras. 	No se evidencia la aplicación de responsabilidad social

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>La institución cuenta con los portales informativos (http://www.dgcp.gob.do y http://comprasdominicana.gob.do), donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales</p>	

	<p>como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.dgcp.gob.do • Comprasdominicana.gob.do • Evaluación del Portal OAI • PEI • Memoria Institucional. 	
<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>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha establecido los canales de comunicación con sus relacionados y clientes.</p> <p>Realiza talleres, foros, y conversatorios donde l@s usuari@s expresan sus opiniones e inquietudes.</p> <p>Así como el apoyo al Observatorio Ciudadano de Compras Públicas con la finalidad de animar a la ciudadanía a participar y expresar sus necesidades. Se celebran actividades con la sociedad civil para concientizar la importancia de la transparencia de las compras públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Acuerdo de Santo Domingo, entre la Contrataciones Públicas y Sociedad Civil para el Observatorio Ciudadano de Compras Públicas. • Fotografías y listado de asistencia de talleres. • PEI. 	

<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>	<p>Contrataciones Públicas realiza iniciativas de involucramiento de los ciudadanos clientes en el diseño de los procesos para su toma de decisión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes (proveedores, unidades de compras, usuarios diversos) a reuniones del piloto del Portal Transaccional. • Estudio de mercado y encuesta MIPYME. • Lista de participantes a reuniones con sectores productivos. • Resolución de Simplificación de Trámite No. 32-2013 • Modificaciones de documentos estándar con los criterios Universales de Accesibilidad • Lista de participantes a Rueda de trabajo MIPYME 	
<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>La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos. El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas. Los resultados se publican en el Boletín del Buzón de Quejas y Sugerencias colgado en el Portal: www.dgcp.gob.do, donde se expone la información recibida y las posibles soluciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso. • Buzón de sugerencias al ciudadano - Boletín del Buzón de Sugerencias. • Portal www.dgcp.gob.do 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional. 	
<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>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas cuenta con un sub-portal de Transparencia en el portal web de la institución. Donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.</p> <p>La DIGEIG evalúa mensualmente la transparencia de la OAI y emite un informe anual con la puntuación obtenida. En el año 2013 se obtuvo una puntuación de 97.65 y en el 2014 de 93.46</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de evaluación DIGEIG, • Sub-Portal OAI Transparencia DGCP. 	<p>No se evidencia la definición y el rol de los ciudadanos como coproductores de servicios.</p>
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La institución cuenta, como medida para medir la satisfacción de la ciudadanía, con un buzón de sugerencias, los canales de comunicación definidos y encuestas disponible a estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias al ciudadano. • Encuestas de percepción al cliente. • Redes sociales de la institución 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencias 	
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>Contrataciones Públicas cuenta con un documento de Carta Compromiso, en la cual define informaciones generales, compromisos de calidad, modalidad de quejas y sugerencias, entre otros, con la finalidad de gestionar eficazmente y explicar a la ciudadanía las expectativas y servicios disponibles</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de evaluación Carta Compromiso realizado por el MAP. 	
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.	<p>Se tienen establecidos canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias • Redes Sociales • Foros y talleres • Encuestas 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA.</p> <p>En adición, cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la Ley</p>	

	<p>No. 340-06 y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecuciones presupuestarias. • PACC. • PEI. • POA. • Presupuesto institucional. 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realizan reuniones con las áreas concernientes, tanto dentro como con otras instituciones, para el análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar.</p> <p>Las NOBACI han sido integradas en los procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento área Administrativo- Financiera. • Correos electrónicos. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La Institución elabora su Plan Anual de Compras, PACC, y lo publica en el SIGEF, también se presenta evidencias en el Portal Institucional donde posee un área de transparencia,publicando todas las informaciones institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal www.dgc.gob.do • Sección OAI. • SIGEF. • Ejecución presupuestaria • Planes de compras, • Procesos de compras 	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto- Contabilidad- Compras y Contrataciones- Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10- 07, de Control Interno.</p> <p>Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF • SIAB • SISMAP • 1-2-3 	
<p>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>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE en la elaboración de su presupuesto institucional.</p> <p>Se coordina con el Ministerio de Hacienda y el MEPYD el presupuesto plurianual y de proyectos SNIP.</p> <p>En coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultados.</p> <p>Se coordina a través del módulo UEPEX el presupuesto de cooperación de multilaterales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones y correos remitidos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Remisión del PNSP al Ministerio de Hacienda y MEPYD. • Ejecución presupuestaria. • Informes de presupuestos físicos de programas y proyectos. • Presupuesto institucional. • UEPEX. • Informe semestral de ejecución proyectos SNIP al MEPYD. • PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL • POA INSTITUCIONAL. • PACC. 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa -Financiera. Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero (NOBACI, Ley No. 10-07, etc.) se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuses de expedientes en SIGOB. • NOBACI. • Aplicación de la Ley No. 10-07 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La Institución detecta mediante análisis, estudios de factibilidad, estudios de mercado, y consultorías diversas, las necesidades de inversión y control financiero. Presenta al Ministerio de Hacienda y el MEPYD, en cumplimiento de la normativa, el análisis de estas</p>	

	<p>iniciativas, utilizando la metodología del Marco Lógico, para lograr la habilitación de proyectos SNIP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de análisis de marco Lógico. • Informes de análisis de proyectos SNIP. 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros de cierre anual • Presupuestos Físicos y por objetivo. • POA. • Memoria Institucional. 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Contrataciones Públicas gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas en el área de TI.</p> <p>Para difusión de la información se han implementado los portales web</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, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla</p>	<p>(www.dgcp.gob.do) www.comprasdominicana.gob.do</p> <p>En cumplimiento al PEI se están implementando soluciones de automatización interna para apoyar la tomas de decisiones y evaluar la gestión y eficiencia de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desarrolladas de automatización internas. • Portal Transaccional. • Portal www.dgcp.gob.do • Portal Compras. • Memoria Institucional. • Backup de la información. <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de almacenamiento y backup. • Portal www.dgcp.gob.do • Iniciativa de Datos Abiertos. <p>La institución mantiene la seguridad de la información mediante políticas y buenas</p>	
---	---	--

<p>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 sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>prácticas establecidas. Mediante estas políticas se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información. Y por ende sabemos que estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Gobernabilidad. • Cumplimiento de la Ley No. 200-04 – Tiempos de Respuesta de la OAI indicados en el documento de Carta Compromiso, Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG. • Informes y estadísticas OAI. • Portal DGCP. • Taller de alineación PEI <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores. Con la evaluación del desempeño y grupos de enfoque se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación anual del desempeño. • Mural de información. • Política de comunicación interna. • Correos electrónicos. • Grupos de enfoque. 	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de alineación PEI. • Portales Web. <p>La institución ofrece capacitaciones a los colaboradores en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los Encargados de Áreas. En adición, se encuentran a la disposición tanto del personal como de la ciudadanía en general, los manuales de procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos. • Capacitaciones ofrecidas por RRHH. • Manuales de procedimientos. • POA. <p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.) • Carta compromiso. • Portales web. • OAI. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, desde la Unidad de RRHH, hace un acuerdo entre la organización y los empleados que son favorecidos con fondos para la realización de formación académica, a fin de que permanezcan en la institución por un mínimo de dos años devolviendo lo aprendido a la institución. Se hace aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Licencia para los empleados que han participado en este tipo de acuerdos. • Plan RRHH. • Ley No. 41-08. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de TI: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional. • Portal Transaccional. • Automatizaciones internas. • Informe fase I de consultoría de gobernabilidad y prácticas de fortalecimiento institucional. <p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos. Para el caso del Portal Transaccional se hicieron las evaluaciones de lugar sobre estrategia de abordaje (desarrollo o solución de mercado) y en base a esto se eligió el tipo de proyecto actual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SNIP Portal Transaccional. <p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de gestión de tecnología. • Relación de asignación de equipos a las áreas. 	<p>No se evidencia una evaluación de la destrezas tecnológicas en el proceso de reclutamiento de personal no destinado al área de informática,</p>
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de reclutamiento y selección de RRHH. • Coordinador de seguridad tecnología. • Espacio de servidores habilitado y equipado. • POA 2015. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de mesa de ayuda para la solución de incidencias de TI, sistema de correspondencia, sistema de asistencia técnica, Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>En adición a esto, se logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC (video conferencias) y mediante el uso de nuestro portal web.</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 y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Infraestructura tecnológica • POA TI • PEI • Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas • Informes consultoría gobernabilidad fase I • SIGOB • Spiceworks • Portales web DGCP y comprasdominicana • Informe mensual del área de Capacitaciones y de Recursos Humanos • Lista de asistencia a foros, talleres y encuentros con sectores productivos • Encuesta sectorizada a client • Reportes de TI <p>Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal transaccional • Desarrollo de la aplicación de comprasRD 	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Niveles de Servicio • Aplicación de Gestión de Turnos • Aplicación de Call Center • Aplicación Gestión Documental • Sistema de Control de Almacén • Adquisición de equipos tecnológicos <p>Con la finalidad de ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente, se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología con el tema de gobernabilidad de TI Fases I y II.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes consultoría de gobernabilidad de TI Fase I. • Lista de asistencia e informes de avance de reuniones Gobernabilidad de TI Fase II • Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico” 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p>De igual forma, se han revisado las políticas de TI en un primer momento con la primera fase de la Consultoría de Gobernabilidad TI y nuevamente en la fase II de esta consultoría.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional. • Plan anual de compras. • Requerimientos de compras de equipos tecnológicos. • Informes consultorías sobre gobernabilidad TI fase. • Informes de avance consultoría sobre Gobernabilidad TI fase II. • Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”. <p>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas se ocupa de sus equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras de Cartuchos rellenos – Órdenes de compra y/o caja chica • Infraestructura tecnológica optimizada. • Adquisiciones de nuevos equipos amigables al medioambiente – Pliego de condiciones específicas de los equipos adquiridos. 	<p>No se evidencia una política de reciclaje</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura – Fotos, documentos de adquisición. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La institución ofrece sus servicios en un mismo edificio, permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico, ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita.</p> <p>La ubicación del edificio es de fácil acceso vía transporte público brindando mayor accesibilidad. Se encuentra en un sector en el centro de la ciudad y cercano a otras instituciones gubernamentales que conforman parte de las instituciones relacionadas a los servicios que ofrecemos. La infraestructura física ha sido remodelada con un direccionamiento a la eficiencia y la eficacia, de manera que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.</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 individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. • Planos con la mejora de la infraestructura física. • Informes Dpto. Servicios Generales. • Fotos de mejora de la infraestructura. • Acuerdo DGCP-DIGECOG. <p>Se cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de los espacios.</p> <p>Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios abiertos que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional de la institución. • Informes del Dpto. de Servicios Generales. • Fotos de remodelaciones. • POA. • PEI. <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Servicios Generales 	<p>No se evidencia un plan de mantenimiento preventivo</p>
---	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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>	<ul style="list-style-type: none">• Informes mensuales Dpto. Servicios Generales. <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Igualmente, se ha iniciado el cambio de las unidades de acondicionadores de aires, a medida que terminan su vida útil, por los de tecnología de eficiencia energética (invertir).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• POA Servicios Generales.• Informes mensuales Dpto. Servicios Generales. <p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios (servicio al cliente, escritorio, mesa de anotaciones) para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente).</p> <p>La ubicación de la institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fotografías de las instalaciones.	
--	---	--

<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> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA Servicios Generales. <p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>No aplica</p>	<p>No se evidencia ninguna política reciclaje.</p>
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas identifica, describe y documenta los procesos claves. Los procesos actuales de las distintas áreas han sido levantados y documentados están pendientes de aprobación por la Alta Dirección. Los procesos se encuentran debidamente identificados y mapeados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Funcional. • Manual de Procedimiento Interno. • Normativa legal. • Tramitación de Documentos. • Normativa para la Elaboración, 	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <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>Custodia y Distribución de Actas de Comités, Comisiones y Ayudas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda Memorias de Reuniones Internas. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Procedimientos Depto. Registro de Proveedores. • Manual de Procedimientos Dpto. Políticas, Normas y Procedimientos • Manual de Procedimientos Dpto. Administración de la Información y Estadísticas. • Manual de Procedimientos Administrativo-Financiero. <p>Los procesos son identificados y asignados a los responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • En los mismos procesos documentados • Se identifican los propietarios y partes involucradas. <p>Se han analizado y evaluados los procesos, los riesgos asociados y factores críticos para llevar a cabo el plan estratégico, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, al PEI del Ministerio de Hacienda, al PNSP, a las NOBACI y al Plan de Gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • Consultoría realizada sobre el Diseño e Implementación de un sistema de evaluación y gestión del rendimiento (Performance Management) <p>La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer sus necesidades en el mercado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA <p>Tanto los colaboradores como los grupos de interés externos, son tomados en consideración para el diseño y la mejora de los procesos como actores implicados, tomando como base las métricas establecidas en los procesos que tienen como objetivo medir el grado de eficacia,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos levantados durante la consultoría “Diseño e Implementación de un Sistema de Evaluación y Gestión del Rendimiento (Performance Management)” • POA. • Encuestas – Documentos de las encuestas e informes de resultados. 	<p>No se evidencian los informes generados a partir del buzón de sugerencias interno.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes buzones de sugerencias a nivel interno y externo. • Comunicaciones vía los canales establecidos. <p>Se asignan recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la nómina para dar apoyo a los procesos misionales y operativos. • Automatización de los sistemas que apoya las áreas misionales. • Informes de modificaciones presupuestarias. • Apoyo financiero de Organismos de Cooperación Multilaterales. <p>Los procesos se actualizan conforme las necesidades de la institución y las directrices del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 32-2013 de la Dirección General de Contrataciones Públicas sobre la simplificación de trámites de RPE. • Carta Compromiso. • SIGOB. • Procedimientos ajustados según guía metodológica del Ministerio de Hacienda. 	
--	--	--

<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>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>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Acuerdos de niveles de servicios. • PEI. • POA. <p>Se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de niveles de servicio. • Informes POA del departamento de TI. <p>La institución se mantiene en innovación y benchlearning continuo. Trimestralmente, se comunica a todos los colaboradores de las capacitaciones disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos, foros, talleres, encuentros internacionales, etc. – Fotos, listas de asistencia, invitaciones, etc. • Capacidades instaladas (SIGOB, PORTAL) 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Durante el proceso de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas, identifica nuevos servicios satisfaciendo las nuevas necesidades en la Sociedad (Decretos Nos. 164-13 y 188-14).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Cumplimiento de los Planes Anuales de Compras 2006-2015. • Informe de Cumplimiento del Decreto No. 164-13, período comprendido desde Septiembre 2012 al 31 de mayo 2015. • Programas de fortalecimiento para el desarrollo del monitoreo social de las compras públicas y contrataciones. • Apoyo y seguimiento al PNEE. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos son la base para el diseño y mejora de los servicios y productos ofertados por esta institución.</p> <p>Así como las mejoras de la infraestructura física y tecnológica del área de servicios en particular y de la Institución en general.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 32-2013 de la DGCP sobre simplificación de trámites del RPE. • Buzón de sugerencias. • Comunicaciones recibidas por los medios establecidos. • Carta Compromiso. • Mejora del Centro de Llamadas. • Fotos de la remodelación. • Entrenamientos en el área de servicios. • Herramientas informáticas instaladas para la mejora del servicio. 	
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.		No existe evidencia de involucramiento a ciudadanos/clientes
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.	No aplica	
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.	<p>En la implementación del Portal Transaccional, se evidencia el involucramiento en la detección de necesidades de los clientes usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de consultoría “Desarrollo e Implementación del Sistema Informático para la Gestión de las Compras y Contrataciones 	A pesar de la implementación del Portal Transaccional, no se evidencia el involucramiento en el diseño y desarrollo de los ciudadanos/clientes

	<p style="text-align: right;">d</p> <p>el Estado Dominicano” de INDRA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de convocatorias a las jornadas de socialización del Portal Transaccional. • Informe de Autoevaluación de Medio Término de Gobierno Abierto 2015 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La información ofrecida a los clientes es adecuada, fiable y accesible para todos los sectores interesados. Las mismas también se imprimen y difunden a los ciudadanos clientes en las áreas de servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portales electrónicos dgcp.gob.do y comprasdominicana.gob.do • Portal del departamento de acceso a la información • Publicación en periódicos. • Informe de consultoría de Asistencia Técnica del Sistema Nacional de Compras Públicas 	
<p>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.).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas promueve la accesibilidad de la organización al acoger inmediatamente las normativas relativas al acceso para discapacitados en las infraestructuras físicas gubernamentales.</p> <p>Asimismo, en ocasiones que se han</p>	

	<p>presentado procesos con gran demanda pública, se han extendido los horarios laborales, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>En cuanto a la disponibilidad de la información, la institución ha sido tomada como una de las 15 instituciones piloto para la apertura de sus datos en formatos abiertos y la inclusión de los mismos en el portal web www.datos.gob.do. Una vez abiertos, estos datos puedan ser reutilizados libre y gratuitamente por desarrolladores de aplicaciones digitales. De esta manera se facilitan posibilidades infinitas de creación de valor en beneficio de los ciudadanos/ciudadanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sub-Portal OAI • Carta de invitación de inclusión de la Institución como piloto para el portal de datos abiertos www.datos.gob.do del gobierno dominicano • Publicación en el periódico de los horarios extendidos. • Horario de trabajo. • Acuerdo CONADIS – Fotos 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Está establecido el sistema de gestión para responder a las quejas recibidas, y procedimientos, con las responsabilidades de respuesta establecida.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Política del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Informe de comunicación por las redes sociales • Encuestas de Percepción. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Tanto la Dirección General de Contrataciones Públicas como sus colaboradores tienen su rol definido y alineado a la PEI, a las directrices del Ministerio de Hacienda, al MEPyD, a la END y al Plan de Gobierno, dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de servicios y procesos asociados por parte de Contrataciones Públicas y la forma de interacción con las partes relacionadas. • Documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios. • Diagrama funcional de procesos. 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se coordinan y ajustan procesos para</p>	

	<p>satisfacer necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de capacitación con instituciones diversas (INFOTEP, CAPGEFI). • Trabajo colaborativo con instituciones públicas, programas de fortalecimiento para el desarrollo del monitoreo social de las compras públicas y contrataciones y la población en general. • Sistema TREE de la CGR sobre seguimiento de contratos. • TSS y DGII. • Inclusión de criterios de accesibilidad con el CONADIS. • Otros acuerdos y convenios con sectores (OPTIC, PAFI, PASCAL) • Fotos de los acuerdos y convenios 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas maneja todos sus registros institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera, manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución realiza la inclusión de sectores productivos mediante foros, charlas, talleres, estudios de mercado,</p>	

	<p>iniciativas de acercamiento a los sectores productivos, recibiendo de ellos sus aportes, y contribuyendo a la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas INABIE y MIC. • Consultorías y análisis de mercado: 1. “Investigación Cualitativa del Mercado Mipyme” 2. “Desarrollo de Oportunidades en el Mercado Público por MIPYMES” y 3. “Asistencia Técnica en la Implementación de la Estrategia de Apoyo a la MIPYME en su Mejora al Acceso a las Compras Públicas”. 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Contrataciones Públicas cuenta con grupos de trabajo tanto para las organizaciones como para trabajar con proveedores de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con grupos de Facilitadores, Implementadores y Asistencia Técnica • Equipo del área de tecnología de la información que son los enlaces institucionales con el PAFI para el manejo de problemáticas con las herramientas informáticas, tales como SIGEF. 	

<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>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas maneja iniciativas de capacitación cruzada e integral de todos sus colaboradores, a fin de lograr las metas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de movimiento de personal entre las áreas. • Operativos de apoyo a áreas de servicios (registros de proveedores, etc.) – fotos, solicitudes vía correo electrónico. • Informes de capacitación. 	
<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>Se desarrolla una cultura de gestión por procesos transversales donde intervienen diferentes actores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa funcional de procesos. • Estructura organizacional. • Plan Estratégico. • Procesos sustantivos y/o misionales. • Informes de consultorías. 	

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>En promedio el 80% de los ciudadanos/clientes han valorado los servicios ofrecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas, a nivel general, como muy buenos o excelentes, según indican los resultados del Buzón de Sugerencias durante 2014-2015.</p> <p>Según los resultados arrojados por una encuesta de percepción realizada en mayo 2015, el 70.5% de los usuarios valoró como muy positiva o excelente la amabilidad de la atención en las solicitudes realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Resultados del Buzón Sugerencias • Encuesta de percepción del usuario. <p>Se les da participación a sectores productivos, con énfasis a MIPYME, escuchando sus sugerencias sobre posibles mejoras en el funcionamiento de la Institución.</p> <p>Se tiene establecido un esquema de manejo de quejas por los canales de comunicación establecidos, y por el buzón de sugerencias.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Buzón de Sugerencias • Informe de canales de Redes Sociales • Carta Compromiso <p>Los ciudadanos-clientes perciben que el horario de servicio al público de manera presencial, la ubicación de la institución, que el hecho de ofrecer un servicio gratuito, las diferentes vías de acceso, y los canales de comunicación de la institución son buenos o muy buenos para el 61.4% de ellos y son percibidos como excelentes para el 18.6%, según los datos obtenidos a mayo 2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta realizada a los usuarios <p>Los clientes perciben que la Dirección General de Contrataciones Públicas es una institución transparente. El 30% de los usuarios que participaron de la encuesta de percepción indicaron que la transparencia de la DGCP es excelente; el 32.9% la valoró como muy buena y el 27.1% la consideró como buena.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Percepción de los Usuarios. <p>La percepción de los clientes sobre los servicios brindados fue, según la encuesta de percepción realizada en mayo 2015, muy buena o excelente para el 70% de los usuarios y buena para el 20.7% de los</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>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los</p>	<p>encuestados.</p> <p>Igualmente, a través del Buzón de Sugerencias se obtienen datos sobre la percepción de la calidad del servicio, estos indican que la calidad del servicio fue considerada como excelentes para el 84% de los participantes, en el periodo de mayo 2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Percepción de los Usuarios. • Informe del Buzón de Sugerencias de mayo 2015. <p>Los clientes perciben que la diferenciación del servicio es excelente en el 40% de los casos, y muy buena en el 30.7% de casos. En tanto que 26.4% percibió la diferenciación del servicio como buena.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del usuario. <p>La percepción es que la cantidad de información disponible en el área de recepción y en los portales es muy útil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portales web • Encuesta de percepción de los usuarios. <p>Los clientes perciben que los diferentes</p>	
---	--	--

<p>clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>canales de información son utilizados y contienen información útil. En ese sentido los usuarios en su mayoría, esto es sobre el 70% de los mismos que han participado de nuestras encuestas, indican que la información disponible a través de los diferentes medios institucionales es muy buena o excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Percepción de los Usuarios. <p>Se han realizado encuestas sectorizadas a los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta MIPYME • Encuestas MIPYME Mujeres • Encuesta de percepción a los usuarios. <p>Los clientes perciben que la organización es confiable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento en solicitudes de servicio. • Encuesta de percepción de los usuarios. 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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 Dirección General de Contrataciones Públicas trabajó con asesores internacionales de organismos de cooperación multilaterales e instituciones públicas para las mejoras conjuntas y homologación de los clasificadores presupuestarios con el nuevo Catálogo de Bienes y Servicios.</p> <p>Al igual, se trabajó en las mejoras integrales de las páginas web institucionales en base a las pautas trazadas por la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico presentado por los asesores internacionales de la situación actual del catálogo de bienes y servicios y sus respectivas sugerencias a mejoras del mismo. • Convocatorias de reuniones con asesores internacionales. • Convocatorias de reuniones, listado de asistencia y fotos de reuniones y talleres con los encargados de compras de las diferentes instituciones públicas y asesores internacionales. • Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la institución (www.dgcp.gob.do/ www.comprasdominicas.gob.do). <p>Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p style="text-align: center;">Gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Electrónico”. Acenso en el ranking del puesto 35 al 11 en los avances tecnológicos implementados por las instituciones públicas. <p>La institución recibe las sugerencias de los usuarios/clientes a través del buzón habilitado para tales fines, redes sociales vía Twitter (@comprasRD), Facebook y correo electrónico:</p> <p style="text-align: center;">co: direcciongenceral@dgcp.gov.do.</p> <p>Las mismas son respondidas según la política establecida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias en el área de recepción. • Archivos de las interacciones online con los usuarios de las redes sociales en formatos Excel y Word. • Informe mensual de OAI. • Informe del Buzón de Sugerencias. • Carta compromiso al ciudadano. • Esquema de manejo de quejas por las redes sociales. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realizó una reciente adecuación de su infraestructura física y tecnológica del área de servicios, así como la implementación del Sistema de Turnos, Gestión documental, Elastic, SpiceWork, SIGOB, Modulo Centro de llamadas, APP</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>Móvil ComprasRD, correos electrónicos, al igual que el uso de redes sociales vía twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, Canal de Youtube.</p> <p>Se está implementando el piloto del Portal Transaccional de Compras, el cual permitirá a los usuarios, realizar sus transacciones online.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de tickets creados en E-FLOW y Spiceworks, llamadas atendidas en el Elastic. • Informes de las interacciones las redes sociales con los usuarios en formatos Excel y Word. • Informes mensuales de las áreas de servicio. • Backup de fotos y videos subidos a la web. • Backup de correos electrónicos enviados desde la institución (@dgcp.gob.do). • Un total de 3,665 descargas del App Móvil @ComprasRD (Noviembre 2014-Mayo 2015). • Implementación Fase I del piloto del Portal Transaccional. <p>En el área de recepción/ atención presencial, la institución cuenta con turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y discapacitados.</p> <p>Se han establecido rampas de acceso para</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>personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos. Los baños fueron readecuados de acuerdo a los</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realiza monitoreos a los procesos de compra donde se verifica el grado de cumplimiento del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art. No. 5 de la Ley No. 340-06 y el Decreto No. 164-13 emitido por la Presidencia que ordena a las instituciones gubernamentales a comprar a las MIPyMES de producción nacional. • Decreto No. 188-14 sobre el apoyo técnico a las Comisiones de Veeduría. • Art. No. 112, numeral D, donde se verifica y cuantifica la disminución de la garantía de seriedad • Cumplimiento y revisión periódica de la Carta Compromiso al Ciudadano y del Buzón de Sugerencias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Carta Compromiso al Ciudadano. • Informes de los monitoreos realizados a los procesos de compras de todas las instituciones gubernamentales para vigilar que se cumpla con los reglamentos establecidos en las compras y contrataciones públicas. • Informe de cumplimiento del Decreto 	
---	--	--

	<p>No. 164-13</p> <ul style="list-style-type: none"> • 442 personas capacitadas de la Sociedad Civil (sin incluir los datos de capacitaciones a proveedores) en 2014. • El resultado de Enero y Febrero de 2015 de la Evaluación del Link de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental fue de 100/100 para ambos meses. • 	
--	---	--

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 Dirección General de Contrataciones Públicas opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Los portales web y redes sociales se encuentran disponibles 24/7.</p> <p>b.Cumplimiento y revisión periódica de la Carta Compromiso al Ciudadano y del Buzón de Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte biométrico de asistencia, • Reporte de registros de entrada y salida del personal. • Informe de visitas a los portales web. • Informes mensuales del área de servicio. 	<p>No se evidencia un letrado que informe sobre el horario de atención a los usuarios</p>

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.

Eflow – registro diario del sistema de citas, turnos y llamadas

En el área de servicio presencial (recepción) la institución presenta un tiempo promedio de espera por parte del cliente /usuario, de 30 minutos para ser atendido por un representante de la institución.

En las asistencias telefónicas, el tiempo promedio de espera por parte del cliente/usuario es de 5 minutos.

En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación al tiempo de emisión del registro de proveedores y beneficiarios es de 3 días hábiles sin contar el día de la recepción de los documentos.

El tiempo de actualización del registro de proveedores es de un (1) día hábil, sin contar el día de la recepción de los documentos.

Las solicitudes vía la Oficina de Acceso a la Información tienen un compromiso de 15 días hábiles con una eficiencia de 89% durante el 2014.

Las solicitudes vía correo electrónico recibidas tienen un tiempo de respuesta de 72 horas, con una eficiencia de respuesta del 100%.

Evidencias:

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de los sistemas E-Flow y Gestión Documental. • Informe de cumplimiento de la Carta compromiso. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ofrece los servicios al cliente/ciudadano sin costos, totalmente gratuitos, los mismos son de forma presencial, escrita, telefónica, vía correo electrónico y redes sociales. También los son las capacitaciones, talleres y foros a las MIPYME, proveedores, Unidades de Compras, Organismos de la Sociedad Civil y público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure de carta compromiso. • Registro e impresión de las constancias de proveedor y beneficiario en el área de servicios. • Publicación en la página web de los procesos de compras. • Programa de Cursos y talleres de capacitaciones relacionados a la ley No. 340-06 y procesos de compras. Asesoría y Consultoría legal por los departamentos de Asistencia Técnica, • Resolución de Conflictos y Políticas y Normas. 	<p>No se evidencia ni en el formulario de inscripción de RPE ni en los portales institucionales, que el servicio es gratuito</p>
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>La institución cuenta con Brochure y formularios de información en el área de servicios, así como un Canal de Youtube y Páginas Web Institucional y Twitter, donde</p>	

	<p>se ofrece una amplia información sobre todos los procesos y servicios ofrecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Se le informa a la ciudadanía mediante foros, talleres, charlas, participación en programas de radio y televisión, acerca de los servicios que se ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de solicitud de servicios AT-ATSCC-03, UF001 y RG001. • Backup de los videos y fotos de las actividades realizadas por la institución, los cuales son colgados en las redes sociales. • Twitter (@ComprasRD), Instagram y Facebook, canal de youtube • Páginas web institucionales (www.dgcp.gob.do/ www.comprasdomicanas.gov.do). 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	La DGCP cuenta con los siguientes canales: Nueve (9) estaciones de servicio al cliente de forma presencial, siete (7) en el área de recepción donde se han atendido 63,190 personas en el periodo enero 2014-junio 2015 y dos (2) en el Dpto. de Asistencia Técnica, donde se	

	<p>han atendido 604 personas en el periodo enero 2014-junio 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueve (9) estaciones de servicio telefónico donde se han contestado 44,609 llamadas en el periodo mayo 2014- junio 2015. • 561 Asesorías Legales vía escrita y presencial en 2014 • Asistencias vía correo electrónico institucional: atendiendo 631 correos en el año 2014. • Asistencia e información a través de las Redes Sociales (Twitter / Facebook): 72 personas en el periodo septiembre-diciembre de 2014 y 48 personas en el periodo enero-junio 2015 • Asistencias vía Oficina de Acceso a la Información (OAI): 71 personas atendidas en el periodo enero-abril 2015. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de solicitud de servicios AT- ATSCC-03. • Formulario de encuestas del servicio prestado en la asistencia presencial (Versión 01/2011). • Informes de los sistemas Spiceworks, E-flow. • Backup de las consultas vía correos electrónicos. • Resoluciones de conflictos emitidas y publicadas en los portales de la DGCP (www.dgcp.gob.do/www.comprasdominicanas.gob.do). 	
--	--	--

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales (Twitter / Facebook) • Informe mensuales de las Áreas. <p>La plataforma tecnológica de Contrataciones Públicas, permite la publicación de la información del SNCP de manera permanente, a través de los siguientes canales de información al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Páginas Web Institucionales. • Asistencia presencial y telefónica en el Depto. Asistencia Técnica, Área de Recepción y Área Legal. • Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Aplicación móvil APP Compras R.D. 	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realiza monitoreo del cumplimiento de la normativa en los procesos de compras de todas las instituciones públicas en el SNCP. Elabora informes estadísticos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Los actores del SNCP · Proveedores y Beneficiarios registrados <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivos de las estadísticas de la cantidad de proveedores y beneficiarios registrados. • Archivos de los monitoreo de las licitaciones, procesos de compras vigentes y evaluación de las instituciones. 	

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>N/A</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas realiza capacitaciones, talleres, foros, charlas a nivel nacional, participa en los medios escritos, radiales y televisivos donde se difunden las informaciones referentes a la normativa y eliminación de barreras de acceso para promover la participación de los sectores productivos en los procesos de compras.</p> <p>De igual manera, cumpliendo con la ley No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través de su link de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de la Oficina de la OAI. Evaluaciones del portal de transparencia por la DIGEIG. • 158 talleres de socialización a proveedores y unidades de compras en el período Abril 2014-Abril 2015. • Informes de actividades de socialización talleres seminarios • 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se evidencia el cumplimiento de la Política del	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Buzón de Quejas y Sugerencias a través de los informes mensuales y aperturas quincenales.</p> <p>Se tiene estructurado un esquema de manejo de quejas por las vías establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Desde octubre 2013 a enero 2015 se recibieron unas 388 sugerencias a través del Buzón de Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de los canales de comunicación establecidos: Buzón de Sugerencias, OAI, Correos electrónicos, Twitter, Facebook y vía telefónica. • Carta compromiso al ciudadano (brochures). • Portal institucional. <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene 831 expedientes devueltos en el transcurso del período Abril 2014- Abril 2015</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de Gestión documental se obtiene el informe correspondiente, manteniendo en el área de servicio un archivo físico con los mismos. <p>En el periodo enero 2014 –mayo 2015 se ha cumplido con los siguientes estándares de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Asistencia técnica · Solicitudes OAI · Registros de Proveedores y Beneficiarios 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> · Actualizaciones de Proveedores · Modificaciones de registros de Beneficiarios <p>En el transcurso del año 2014 la institución emitió 100 Resoluciones de conflictos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en el portal de Compras Dominicanas y el de la DGCP de las resoluciones de conflictos emitidas por la institución • Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	---	--

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
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento global de la Dirección de Contrataciones Públicas, han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia, implementada por la Dirección. A nivel de los empleados, estos se sienten empoderados de los temas que maneja la Dirección General de Contrataciones Públicas. Disminución de los requisitos del RPE. El 70% del personal percibió como muy bueno o excelente el trabajo que realiza la institución en general.	

<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>Un 25% lo considero como bueno, según los resultados arrojados por la encuesta realizada al personal en mayo 2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del personal. • Comentarios en Redes Sociales. <p>El empleado demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento e identificados con la misión, visión y valores institucionales. En ese sentido, el 40% de los empleados indicó sentirse involucrado o muy involucrado en la toma de decisiones y 33.8% se siente de alguna manera involucrado con la toma de decisiones de la institución, según lo indican los resultados de la encuesta interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta llevada a cabo en mayo 2015 dirigida a los empleados. <p>Gran compromiso y colaboración por parte de las personas en las actividades de mejora de la institución y/o proyectos en ejecución. Los colaboradores entienden que han participado en las actividades de la institución en el 43.8% de los casos y que han participado de manera parcial en el 33.8% de los casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta realizada en mayo 2015 <p>El colaborador posee un alto nivel de conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados</p>	
--	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>de la encuesta que se realiza en la institución dirigida al personal. En su mayoría, esto es sobre el 80% de los encuestados, indican conocer la normativa e importancia de los compromisos éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta aplicada en mayo 2015 en la institución evaluando estos puntos <p>El empleado conoce a nivel general los mecanismos establecidos de consulta y diálogo. En ese sentido, el 77.6% indica tener algún conocimiento o bastante conocimiento sobre dichos mecanismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta del personal, mayo 2015. Una parte del personal indica conocer las actividades de Responsabilidad Social que realiza la institución, esto es el 31 % de los encuestados; mientras que otra significativa parte indica no conocerlas, 27% de los encuestados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta del personal, mayo 2015 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de</p>	<p>Se aprecia un buen entendimiento en la transmisión de los objetivos por parte de la Dirección, reflejándose en los resultados en la ejecución de los mismos. Para el 15% de</p>	

<p>comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>los colaboradores, la comunicación es excelente; el 25% de los colaboradores percibe la comunicación de los objetivos como muy buena y 28.8% la cataloga como buena.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>En general, el personal percibe el diseño y gestión de los procesos como muy buenos o buenos, según lo indicó el 86.4% de los empleados que participaron de la encuesta. Adicionalmente, 12.5% indicó que el diseño y gestión de los distintos procesos es excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>La percepción general en cuanto a la asignación de tareas fue valorada como muy buena y buena por la mayoría del personal, el 66.3%, que participó de la encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>El colaborador percibe que es reconocido el esfuerzo individual o de equipo, así lo indicó el 78.8% de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>El 66.38% de las personas perciben el enfoque de la institución hacia los cambios y</p>	
--	--	--

	<p>la innovación como muy buenos o excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones 	<p>El personal percibe el ambiente de trabajo y la cultura organizacional como positivos, lo confirman el 68.8% del personal encuestado en mayo 2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>El empleado reconoce que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concesión de permisos por cuestiones de salud de familiares o asuntos personales de importancia, entre otros aspectos sociales. Esto lo indica el 70.6% de los empleados encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>El 66.4% de las personas consideran que existe equidad y trato igualitario al momento de la toma de decisiones relativas al personal, tales como becas de estudios, promociones, vacantes disponibles, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al personal, mayo 2015 <p>Las personas perciben las condiciones de</p>	

ambientales de trabajo.	trabajo como positivo en el 66.4% de los casos. Evidencia:	
-------------------------	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El 71.3% del personal percibe que se desarrolla un plan de carrera sistemático y con énfasis en el desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del personal, mayo 2015. <p>El personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman el 66.3% de las personas que participaron de la encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del personal <p>El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional, según percibe el 91.3% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del personal, mayo 2015. 	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <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>La institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, Capítulo III, Artículos del 27 al 37, relacionados al subsistema de registro y control del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 932 permisos en el 2014 y 2015 hasta mayo · 148 licencias en el 2014 y 2015 hasta mayo 25 acciones de personal en el 2014 y 2015 hasta mayo · Rotación de personal 4/190 en el 2014 y 3/200 en el 2015 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 932 permisos en el 2014 y 2015 hasta mayo • 148 licencias en el 2014 y 2015 hasta mayo • 25 acciones de personal en el 2014 y 2015 hasta mayo • Rotación de personal 4/190 en el 2014 y 3/200 en el 2015 <p>La DGCP ha realizado una encuesta de percepción a sus colaboradores, participando aproximadamente el 40% del personal participó de la misma de manera voluntaria. Igualmente, se realizan grupos focales con las áreas para levantar sus necesidades, involucrando al personal en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta 2015. • Lista de participación y minutas de las reuniones los grupos focales. • Participación del taller de clima Organizacional impartido por el MAP. <p>Contrataciones Públicas realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público.</p> <p>Se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas a resultados.</p> <p>Se realizó una consultoría para la implementación de un sistema de medición de la gestión institucional, la cual será la base de la evaluación del desempeño en el 2016.</p> <p>El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño, por grupo ocupacional, es el siguiente:</p> <p style="margin-left: 40px;">V Dirección y supervisión 90 IV Profesionales 91.5 III Técnicos 91 II Apoyo Administrativo 90.5 I Servicios Generales 90</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2015. • Promedio resultados evaluación del desempeño por grupo ocupacional: • V Dirección y supervisión 90 IV 	
---	--	--

<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>Profesionales 91.5</p> <ul style="list-style-type: none"> • III Técnicos 91 • II Apoyo Administrativo 90.5 I • Servicios Generales 90 • Informe de consultoría de Diseño e Implementación de un sistema de evaluación y gestión del rendimiento (Performance Management) • Correo electrónico de reuniones con el analista del MAP. • Talleres impartido por el MAP (nomina, SASP y evaluación del desempeño. Charla impartida por el analista en el taller de socialización del PEI. • 3 Charlas impartida por el analista del MAP en la institución para concientizar sobre la evaluación del Desempeño. <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta interna aplicada a los colaboradores se refleja una percepción positiva del involucramiento y participación del 77.6% de los empleados. La institución involucra a los colaboradores en su compromiso institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participación y actas de consenso de las reuniones de POA/PEI 2015 • Memoria Institucional 2014 • Resultados de la encuesta de los colaboradores, mayo 2015. <p>El manejo de los servicios ofrecidos por la institución se encuentra basado en el uso de una plataforma tecnológica</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>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</p>	<p>Se posee el sistema de medición para las áreas de Servicios, Soportes técnicos de TI, Archivo y Correspondencia, Recursos Humanos y Financiero mediante el SPICEWORK, Gestión Documental, SIGOB en su modalidad de TRANSDOC y TRE, SIGEF, UEPEX, EFLOW, ELASTIC.</p> <p>Evidencias: Informes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPICEWORK • SIGOB en su modalidad de TRANSDOC y TRE • Gestión Documental • SIGEF • UEPEX • EFLOW <p>ELASTIC.</p> <p>La DGCP promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Aproximadamente, el 85% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y aprueban las mismas (datos obtenidos para el 2014).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de becas para colabores de maestrías, carreras universitarias y cursos de especialización tanto nacional e internacional • Informe de ejecución presupuestaria • Listas de asistencia a capacitaciones • Correos electrónicas de convocatorias. <p>Se evidencia la capacidad en el trato que se le brinda a los ciudadanos/clientes mediante las actividades formativas recibidas por los colaboradores.</p>	
--	---	--

<p>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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el 2014 se realizaron 24 horas. de capacitaciones gestionadas a través de RRHH, con un total de 46 participantes para la mejora del servicio en aspectos sobre servicio al cliente.</p> <p>La DGCP presenta iniciativas de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al departamento de Proveedores en el periodo 2014. • Reconocimientos por antigüedad en la institución, se realiza anualmente. • Concesión de día libre como reconocimiento por el apoyo brindado por los colaboradores en actividades internacionales. • Reconocimiento por los logros alcanzados por la institución marzo 2014. Estos reconocimientos no tienen una periodicidad establecida, pues son realizados en base al cumplimiento de objetivos establecidos puntualmente. • Reconocimiento por los logros alcanzados por la institución, septiembre 2014. Estos reconocimientos no tienen una periodicidad establecida, pues son realizados en base al cumplimiento de objetivos establecidos puntualmente. 	<p>No se han presentado dilemas éticos reportados.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se registran estadísticas sobre la participación voluntaria con las actividades de responsabilidad social.</p>

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se evidencian iniciativas programadas de cumplimiento a la responsabilidad social.
--	--	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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. Conciencia pública del impacto del 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>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>La Institución trabaja enfocada al cliente, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas. En ese sentido, la sociedad percibe que el trabajo que realiza Contrataciones Públicas mejora la calidad de vida de los ciudadanos y/o la impacta de alguna manera, esto consideró el 60.7% de los ciudadanos que participaron de la encuesta de percepción dirigida a la sociedad. En tanto que el 28.6% entiende que la impacta parcialmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. 	<p>No se evidencian resultados de percepción en este sentido.</p>

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, 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>La sociedad percibe que la Dirección General de Contrataciones Públicas tiene un impacto económico positivo o muy positivo en el país. El 53.6% de los miembros de la sociedad que participaron de la encuesta realizada en junio 2015, dirigida a la sociedad en su conjunto, así lo considera. De hecho, un 14.3% adicional consideró que el impacto económico que tiene Contrataciones Públicas en la sociedad es excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>Una porción considerable de la sociedad entiende que la institución y el SNCP se enfocan positivamente en relación a los temas medioambientales. El 50% de los encuestados le dio una valoración positiva al enfoque medioambiental de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>Los miembros de la sociedad conocen el impacto positivo que realiza Contrataciones Públicas en la sociedad dominicana. Los resultados de la encuesta realizada indican que el 46.4% de las personas entienden conocer el impacto social de Contrataciones Públicas y su importancia. Por su parte, otro 50% de los encuestados entienden que conocen o tiene algún conocimiento de ese impacto.</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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>El ciudadano percibe que contrataciones públicas contribuye y apoya el desarrollo del país a nivel regional.</p> <p>92.9% de los encuestados perciben como positivo el apoyo que realiza Contrataciones Públicas al desarrollo del país a niveles regionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>La sociedad percibe que Contrataciones Públicas realiza un trabajo transparente y facilita la accesibilidad a las informaciones relevantes para la sociedad, en el ámbito de sus atribuciones. Así lo refleja la encuesta realizada, con resultados favorables en este aspecto del 85.8% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>La sociedad percibe el apoyo que brinda la institución a la población a través del trabajo social como positivo, según indican el 60.8% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. <p>Se percibe una adecuada cobertura en los medios de comunicación de parte de Contrataciones Públicas. Según los</p>	
--	---	--

	<p>resultados de la encuesta dirigida a la sociedad, la percepción positiva del trabajo realizado en este sentido es del 85.7% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción a la sociedad, junio 2015. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas para preservar y mantener los recursos ha tomado medidas para la reducción del consumo de electricidad.</p> <p>La flota vehicular institucional es de reciente adquisición, y son vehículos de menor consumo.</p> <p>Se tiene estipulado que al término de la vida útil de los acondicionadores de aire, estos sean cambiados por unidades de eficiencia energética (inverter).</p> <p>Se mantiene una política para reducir el consumo eléctrico y del agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de central de acondicionador de aire de eficiencia energética (inverter) • Propuesta de política de compras sostenibles. • Medidas de control de electricidad. • Informe de consumo energético. 	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Relaciones armoniosas con otras instituciones (Ministerio de Hacienda, CGR, MEPYD, MINPRE, MIC), para el fortalecimiento de la gestión. Relación de trabajos conjuntos y coordinaciones con Ministros, Viceministros y Directores. Reuniones de socialización y capacitación con sectores productivos regionales Asesoría técnica a las comisiones de Veedurías y Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de reuniones. • Lista de participación en talleres y foros. • Capacitaciones. • Rueda de negocios. • Acuerdo interinstitucionales 	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DGCP mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, en las redes sociales y en sus portales web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Dirección ha participado en un total de 31 entrevistas durante el primer cuatrimestre del año 2015 en diversos medios de comunicación con alcance internacional como es el caso de La Z 101 y Revista Forbes. • Desglose de entrevistas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prensa escrita: 7 ✓ Televisivas: 18 ✓ Radiales: 5 ✓ Revistas: 1 • Fotos de Talleres, foros, presentaciones • Visitas a los portales web. 	

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2014, fotos, redes sociales de la institución. <p>No aplica, nuestra naturaleza no se encuentra orientada hacia ayuda a personas en desventaja.</p> <p>No aplica, nuestra naturaleza no se encuentra orientada hacia ayuda a personas en desventaja</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas mediante la disminución de barreas de acceso al SNCP la cual impacta en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a las comisiones de Veeduría – correos electrónicos, invitaciones a capacitaciones, listados de asistencia a las capacitaciones. • Caso San José de las Matas • MIPYME mujeres • Mujeres de la Pascuala, Samaná • Listado de asistencia foro Internacional de Articulación de Políticas Inclusivas de Pequeños Productores a las Compras Públicas. <p>La institución tiene conformado su comité de prevención de ética y riesgos laborales. Realiza actividades para preservar la salud de sus colaboradores</p> <p>Igualmente, la institución cuenta con el beneficio del subsidio para la colegiatura de los hijos de funcionarios y empleados de las instituciones dependencia del</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la ruta de evacuación</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>Ministerio de Hacienda. Este beneficio está estipulado en la Resolución No. 0147-2010, en su artículo 6, párrafo 1.</p> <p>Se tiene acceso a un dispensario médico en las instalaciones de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Día de la Salud • Operativos médicos (oftalmológico, presión arterial) • Integración familiar • Fotos del dispensario médico disponible 	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

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
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>La Dirección de Contrataciones Públicas ofrece diversidad y calidad en los servicios que presta, todos de forma gratuita. Los mismos se encuentran en su POA anual donde son medidos y se les da su seguimiento. Se logró el 91.63% de los objetivos planteados en el primer trimestre del POA 2015, con relación a los servicios prestados.</p> <p>Para el primer trimestre el año 2015 planificamos y realizamos la revisión del alineamiento estratégico hasta el nivel operativo, hemos implementado la evaluación del desempeño por resultados, lo</p>	

	<p>cual ha permitido el empoderamiento de las áreas en lo relativo a sus productos y metas. Se continúa avanzando con la automatización del seguimiento al POA departamental. A la vez, los servicios comprometidos en carta compromiso al Ciudadano, tienen un seguimiento y medición por el MAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Solicitudes de Información Acceso a la Información:</u> Consiste en consultas sobre la Dirección General, sus funciones o las compras gubernamentales que podría hacer el interesado. Durante el año 2013, se respondieron 312 solicitudes recibidas, en el año 2014, 102 solicitudes recibidas y respondidas y hasta el 30.06.2015 se recibieron y respondieron en el plazo 102 solicitudes. • <u>Registro de Proveedores:</u> Consiste en la petición que puede hacer cualquier persona física o jurídica con interés de pertenecer al Registro de Proveedores u Oferentes, para suplir bienes y/o servicios a instituciones gubernamentales. Durante el año 2012, se inscribieron 6,660 en el año 2013 se registraron 13,502 RPE y en el año 2014 se inscribieron 11,493 proveedores, y en el año 2015 al 31.05.2015 se han inscrito 11,493 proveedores para un total de 50,106 proveedores registrados. 	
--	--	--

	<p><u>Actualización de Registro de Proveedores:</u> Consiste en la petición que hace un proveedor registrado, de que se actualicen sus datos en el Registro de Proveedores del Estado. Durante el año 2014, se actualizaron 8,416 proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Informaciones Generales sobre Procesos (Seguimiento a casos):</u> Consiste en la solicitud para conocer el estatus de una petición, caso o consulta realizada en la Dirección General. • <u>Sanción e inhabilitación de Proveedores:</u> Consiste en solicitud realizada por ciudadanos o entidades gubernamentales para la suspensión temporal o definitiva a proveedores por incumplimiento a disposiciones previstas en la Ley 340-06, y su Reglamento. Durante el 2014, se realizó un (1) procedimiento de inhabilitación del (RPE). • <u>Impugnaciones a Procesos de compras públicas:</u> Consiste en solicitudes que pueden realizar ciudadanía, proveedores o cualquiera entidad pública para que se interrumpa un proceso de compra, que lleve un proceso previo de investigación. <u>Consultas al Órgano Rector:</u> Consisten en las consultas que pueden realizar las entidades gubernamentales en materias de compras y contrataciones públicas. Podrían ser solicitud de opinión, resolución de conflictos o 	
--	--	--

	<p>interpretaciones de la Ley y sus resoluciones. Vía Web, por escrito y de manera presencial y telefónica. El departamento de Políticas y Normas ofreció durante el año 2014, respuestas a 561 consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Asistencia Técnica (para cargas y demás servicios portal y sobre procesos de compras específicos):</u> Consiste en el apoyo técnico que brinda la Dirección General a las instituciones públicas que utilizan el Subsistema de Compras y Contrataciones del SIGEF (SCC-SIGEF), y el portal Compras Dominicana en la carga de sus procesos de compras. En el año 2012 se ofrecieron 5004 asistencias, en el 2013 6,001, en el 2014 25,850 y hasta el 30.06.2015 se han ofrecido 20,369 asistencias con una eficiencia del 98%. • <u>Capacitaciones:</u> Consiste en adiestrar el personal que desempeña labores en el área de compras y contrataciones, para asegurar su aprendizaje. Durante el año 2013 se capacitaron 4347 personas, en el 2014 4, y en el año 2015 2,839 personas capacitadas. <p><u>Informaciones Estadísticas:</u> Consiste en elaborar las Estadísticas correspondientes a las informaciones que se generen sobre compras y contrataciones en las instituciones establecidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley No. 340-06. Se elaboran informes con el análisis</p>	
--	--	--

de las informaciones, para verificar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos (incluye umbrales, procesos, publicaciones en el portal).

En el 2012 se realizaron 150 monitoreos, en el 2013 se realizaron

310 monitoreos, en el 2014, se realizaron 929 monitoreos y al primer semestre del 2015 se han realizado 1,152 monitoreos.

II. Formularios y documentos Estándar del SNCP: Se ofrecen formularios para Registro de Proveedores, Registro de Beneficiarios, Solicitud de Información OAI y demás documentos estándar para los procesos del SNCP. Disponibles de manera gratuita en el portal web.

Evidencias:

- Informes mensuales de la OAI
- Informes mensuales de Registro de Proveedores.
- Informes mensuales de Resoluciones y Políticas del SNCP emitidas
- Buzón de sugerencias.
- Reporte de turnos.
- Solicitudes de Consulta a Órgano Rector.
- SIGOB.
- Informe de asistencias técnicas.
- Informes mensuales de Capacitaciones.
- Boletines estadísticos

<p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes mensuales DAEI. <p>Se han simplificado los procesos de inscripción para el registro de proveedores y se han ofrecido facilidades como habilitación de la oficina de Santiago, registros móviles en talleres, foros y encuentros dirigidos a Proveedores, Instituciones Públicas, Sector Profesional, Estudiantes Universitarios, entre otros.</p> <p>El portal transaccional sigue su cronograma de implementación y en su correspondiente implementación en las unidades de compras. Al 30.06.2015 presenta un 28.19% de ejecución. El mismo tendrá un impacto en todos los ciudadanos y con énfasis en los usuarios del SNCP.</p> <p>La Ley No. 488-08, establece una preferencia del 15% a las compras a MIPYME y un 5% para las MIPYME lideradas por mujeres. La implementación del Decreto No.543-12 mediante la capacitación a MIPYME y proveedores, y el monitoreo de cumplimiento, contribuyó a que la difusión de procesos se incrementara de manera exponencial, y en los encuentros con sectores productivos y en el territorio han motivado la inserción de MIPYME a las compras públicas.</p> <p>Impacto a nivel nacional de reuniones y talleres con asociaciones La Dirección General de Contrataciones Públicas y los sectores productivos han</p>	
---	---	--

	<p>realizado encuentros para que estos sectores reciban el beneficio de las políticas públicas diseñadas para beneficiar a las MIPYME. Capacitación sobre el Sistema de Compras.</p> <p>Desde el mes de noviembre del año 2012, la Dirección General inició con el programa “Cómo Vender al Estado”, realizándose durante el año 2012 se han ofrecido 3,254 capacitaciones de las cuales 708 fueron a MIPYMES, en el 2013 se han impartido 4,347 capacitaciones con 772 a MIPYMES, en el 2014 se han realizado 4,143 capacitaciones de las cuales 1,158 y en el 2015 se han ofrecido 2,839 capacitaciones de las cuales 1,129 fueron a MIPYMES.</p> <p><u>Trabajo con sectores productivos</u></p> <p>Con el objetivo de fomentar la inserción de MIPYME en el mercado público, la Dirección General de Contrataciones Públicas durante el 2014, ejecutó múltiples iniciativas de apoyo a distintos sectores, mediante acercamientos, charlas y capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres focalizados por tipo de rubro MIPYMES • Asociación de Concesionarios de Vehículos (ACOFAVE), metalmecánicos, productores de muebles, suplidores de materiales eléctricos y otros sectores productivos. • Apoyo al Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil en sus procesos dirigidos a las MIPYME. <p>Alianzas estratégicas con instituciones públicas para articular el esfuerzo y</p>	
--	---	--

apoyo al sector MIPYMEs en temas del mercado públicas.

Participación semana PYME

La Semana Pymes 2014 fue organizada por el Ministerio de Industria y Comercio, a través del Viceministerio de Fomento a las PYMES. En esta Feria la Dirección General de Contrataciones Públicas puso en funcionamiento la aplicación móvil “ComprasRD”, que facilita diariamente a los proveedores el acceso a más de 60,000 oportunidades de negocios que ofrece el mercado público nacional y realizó:

- La primera Rueda de Negocios con el Mercado Público
- Presentación resultados de estudios MIPYME;
- Participación en Stand.

Ruedas de Negocios

Las Ruedas de Negocios del Mercado Público consisten en la organización de reuniones entre los compradores públicos y las MIPYME potenciales proveedores del Estado, con el objetivo de que las Unidades de Compra diversifiquen su cartera de proveedores MIPYMEs y fomentar las oportunidades de negocios de este importante sector.

La Primera Rueda de Negocios que se realizó durante la Semana Pymes 2014 celebrada del 26 al 30 de noviembre del 2014, contó con la participación de seis instituciones públicas y

	<p>la asistencia de 80 MIPYME divididas en 54 hombres y 26 mujeres . El total de entrevistas realizadas fue de 400.</p> <p><u>En la Segunda Rueda de Negocios</u>, realizada en la Zona Norte, Provincia de Santiago de los Caballeros los días 8 y 9 de abril, con un total de entrevistas 639.</p> <p>Participación de un Total de 17 instituciones públicas de diferentes sectores.</p> <p>Un total de 103 empresas MIPYME, 19 de las cuales estaban dirigidas por mujeres.</p> <p><u>La Tercera Rueda de Negocios</u> que realizó la Dirección de Contrataciones Públicas concluyó con 265 participantes, Mipymes y proveedores del Estado, de las cuales el 65% fueron mujeres que sostuvieron 2,650 con 36 instituciones estatales, como parte del apoyo del Gobierno a los sectores de producción nacional, en especial a las mujeres y MIPYMES.</p> <p><u>Integración y Desarrollo del Observatorio Ciudadano de las Compras Públicas</u></p> <p>Como parte de apoyo del Observatorio Social de las Contrataciones Públicas a crear un Observatorio Social de las Contrataciones Públicas (OSCP) con el objetivo de articular una red nacional de organizaciones sociales y de ciudadanos y ciudadanas, con el propósito de contribuir al fortalecimiento, la eficiencia y la transparencia del sistema de compras y contrataciones públicas del país. El Observatorio Ciudadano formalizado su acuerdo de integración el 25 de febrero del año 2014, dando cabida a 10 organizaciones</p>	
--	--	--

<p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>de la sociedad y la academia, el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) e INSALUD, Alianza ONG, Organización Mujeres Higüeyanas, CEAJURIS, Fundación Solidaridad, Colegio Dominicano de Periodistas, Participación Ciudadana, Ciudad Alternativa, Centro Bonó y Fundación EDUCA</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Proveedores registrados. • Modificación Ley No. 340-06, creando condiciones para que las PYMES para que reciban los beneficios que les ofrece la Ley de Contrataciones Públicas con: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones para explicar proceso de compras a MYPIMES y funcionamiento del SNCP • Asistencia Técnica de cómo vender al Estado. • Guías Técnicas que permitan al cliente conocer el sistema. • Consultorías para Levantar inventario de cantidades de MIPYMES en el País. • Lista de participación PYMES sorteos del Programa Nacional de Edificación Escolares, PNEE; y en el contexto de las necesidades de Mobiliarios Escolares • Lista de participantes a las Ruedas de Negocios • Lista de participantes talleres y foros <p>Se firmó un convenio firmado entre el Ministerio de Administración Pública (MAP)</p>	
--	--	--

	<p>Y la Dirección General de Contrataciones Públicas, en fecha 24 de mayo de 2013 con el objetivo de desarrollar, dentro de un marco de colaboración y asesoría técnica la Gestión de Calidad; alcanzándose los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se llevaron a cabo dos reuniones de revisión y evaluación de la Carta Compromiso institucional, en coordinación con el MAP. • El comité de calidad institucional participó en reuniones de análisis convocadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la revisión y capacitación en el modelo. • Se culminó el proceso de revisión y actualización de la evaluación por parte del MAP de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada en el año 2013 mediante la Resolución 040-2013. Con la implementación de la Carta Compromiso se definieron indicadores que permiten el control, medición y mejora de los procesos en aspectos relacionados con el atributo principal estandarizado del tiempo de respuesta, el cual implica el cumplimiento de los plazos establecidos y compromisos asumidos con el usuario: • El tiempo del registro de proveedores con un 74% en el 2013 y 100% en el 2014. • El tiempo de actualizaciones del registro 	
--	---	--

	<p>de Proveedores con un 92% en el 2013 y un 89% en el 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de respuesta para la Oficina de Acceso a la Información (OAI) con una eficacia del 100% en el 2013 y 97% en el 2014 y 98% en el 2015. • El tiempo de respuesta a las solicitudes vía correo electrónico presentando un 96% en el 2013 y un 100% en el 2014 • Las solicitudes de capacitaciones presentando un eficiencia del 100% durante los periodos 2013-2015. • De los compromisos de mejora establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano tenemos: • <u>Informaciones generales sobre procesos (seguimiento a casos) vía telefónica.</u> • En el 2014 se realizó el análisis del Control de calidad a la central telefónica, midiendo la efectividad de respuesta de la institución, específicamente los departamentos que actualmente son contactados por usuarios externos. Con la respuesta de la muestra implementamos un centro de control de las llamadas y su informe de seguimiento el spicework, en el primer semestre del 2015 presentamos un 98% de cobertura de las llamadas entrantes. • <u>Actualización del Registro de Proveedores.</u> Se realizó la auditoria al registro de proveedores, Auditoría 	
--	--	--

	<p>con el resultado del registro saneado con la cancelación de un 35% de registros irregulares, rrevisándose 45,226 expedientes de proveedores culminando este proceso con la emisión de la Resolución No. 14-2015, que cancela el Registro de Proveedores de aquellos proveedores inactivos desde noviembre 2005 hasta el 15 de noviembre del 2012.</p> <p><u>En el análisis de las Quejas, Sugerencias recibidas se evidencia que:</u></p> <p>Mediantes cartas, correos electrónicos, twitter y Facebook no se han recibido, quejas. En el análisis de la Apertura del Buzón de Sugerencias durante el periodo 2013 al 2015 se evidencia un 16% de registros con comentarios, todos los comentarios recibidos identificados fueron respondidos dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Se ha establecido el Modelo de Gobernabilidad de Tecnología de la Información (TI), basado en COBIT 5: Con el resultado de 12 políticas, 16 acuerdos de niveles de servicio, 09 acuerdos de niveles operacionales y 23 procesos levantados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso. • Buzón de sugerencias. • Reporte de turnos. • SIGOB. 	
--	--	--

<p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gobernabilidad de TI <p>Se han firmados Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones, persiguiendo los objetivos que se describen a continuación: Del 2013 al 2015 se han firmado 16 convenios:</p> <p>Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) en fecha 25 febrero de 2013.</p> <p>para la inclusión de los criterios universales sobre accesibilidad en los documentos estándar del SNCP. Entre Industria y Comercio, El Consejo Nacional de Competitividad (CNC), El Ministerio de La Mujer (MMUJER), La Federación De Mujeres Empresarias Dominico-Internacional (FEM), La Asociación de Mujeres Empresarias (ADME), La Asociación Nacional De Mujeres Ejecutivas, Empresarias y Profesionales (ANMEPRO) y La Asociación Dominicana de Diseñadoras Artesanales de Bisuterías y Complementos firmado el 7 de marzo de 2013. Para trabajar equidad de género a través de las compras públicas. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en fecha 27 de marzo de 2013. Ministerio de Administración Pública (MAP), firmado el 24 de mayo de 2013. Dirección General de Contabilidad Gubernamental de fecha, 1 de agosto del 2013. Banco Interamericano de Desarrollo firmado el 25 de septiembre de 2013. Instituto Postal Dominicano firmado el 6 de</p>	
--	---	--

<p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>diciembre de 2013. Instituto Tecnológico Las Américas (ITLA), de fecha del 6 de diciembre 2013. Se evidencia en capacitaciones de inglés. Acuerdo sobre el Observatorio Ciudadano de Compras Públicas, llevado a cabo con Organizaciones de la Sociedad Civil en fecha 25 de febrero 2014. Colegio Dominicano de Periodistas en fecha 12 de marzo de 2014. Servicio Nacional de Contratación Pública de la República de Ecuador en fecha 24 de abril de 2014. Ministerio de Industria y Comercio en fecha 26 de mayo del 2014. Para acceder a la base de datos de MIPYME para el registro de los proveedores del Estado Confederación Dominicana de Pequeñas y Medianas Empresas de la Construcción, Inc. (COPYMECON) en fecha 22 de octubre de 2014. Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). En fecha 07 de noviembre del 2014. Para el uso de su plataforma para difundir el SNCP en el interior del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica (CENPROMYPE) en fecha 13 de abril de 2015. <p>En la auditoria a los servicios como control de gestión del Modelo de Servicios realizada por la Institución, una vez definido el modelo de Gestión de Servicios, la Dirección General de Contrataciones está monitoreando la implementación del mismo, realizando auditorías internas para</p>	
---	--	--

	<p style="text-align: center;">detectar</p> <p>oportunidades de mejora y cumplir con uno de los pilares del modelo, la mejora continua.</p> <p>En el 2014 se realizaron auditoría interna aplicada a la mesa de ayuda, al Registro de Proveedores del Estado y a la Central Telefonica.</p> <p>Auditoría al Registro de Proveedores del Estado. Registro de proveedores saneado con la cancelación de un 35% de registros irregulares.</p> <p>En el año 2014 se concluyó una auditoría al registro de proveedores, con el fin de depurar el registro de proveedores y facilitar la obtención de datos necesarios para la definición de políticas públicas analizando los proveedores inscritos. Como resultado de la auditoría se comprobaron las siguientes informaciones: más de 2,000 proveedores no tenían un expediente o documentación que avalara su condición de Proveedor del Estado; más de 4,000 presentaban documentación incompleta y 9,000 se encontraban desactualizados. Debido a lo anterior, se realizó un llamado para que los proveedores con expedientes incompletos y desactualizados, procedieran a regularizar su situación. Es por ello que en la proyección de lo planificado se esperaban unas 7,000 actualizaciones, contemplando el llamado a 12,000 proveedores detectados como incompletos en la auditoría, más un estimado de 3000 que se estarían desactualizando en el año 2014, esperando una respuesta de un 58%, para un promedio de</p>	
--	---	--

<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>57 Actualizaciones diarias. Sin embargo, la respuesta al llamado de actualización superó las expectativas y durante el año 2014, se realizaron 36,773 actualizaciones, superando en un 319% la línea base de 2012 y sobre ejecutando lo planificado en un 425%,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoria interna realizada. Resolución No. 14-2015 que dispone la cancelación del Registro de Proveedores de aquellos proveedores inactivos desde noviembre 2005 hasta el 15 de noviembre del 2012. <p>La institución ha sido evaluada por Organismos multilaterales:</p> <p>PEFA en el año 2012 con los siguientes resultados</p> <p>ID-10: Acceso del público a información fiscal clave. (D+)</p> <p>ID-19 Transparencia, competencia y mecanismos para la tramitación de reclamaciones en materia de adquisiciones. (D+)</p> <p>OCDE en el 2012, con una calificación general de 1.63 de un total de 3.</p> <p>Con el apoyo de la Contraloría General de la Republica, en cumplimiento con la Ley No.10-07, se realizó por un equipo interno el análisis de las NOBACI. Este proceso,</p>	<p>OJO habla de RESULTADOS DE LA EVALUACION.</p>
--	---	--

<p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>realizado en los años 2013 y 2014. La calificación obtenida es de 5.42, que se corresponde a un nivel de desarrollo institucional medio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación PEFA • Autoevaluación NOBACI • Evaluación OCDE 2010/2012/2015 <p>La DGCP ha impactado: <u>Unidades de Compras:</u> en las instituciones gubernamentales, iniciando un proceso de aprendizaje y mejora continua para los Planes de Compras. Se ha pasado de no tener información a la planificación de compras y su publicación. En el año 2013 habían 56 planes de compras publicados, en el 2014 95 y en el 2015 tenemos al 30.06.2015, 109 PACCs publicados.</p> <p><u>Los Proveedores:</u> Se han beneficiado de las capacitaciones, de trámites más simples, mecanismo de respuesta oportuna según los tiempos de respuesta de la carta compromiso y de la publicidad de procesos de compras.</p> <p><u>Las MIPYMEs:</u> se benefician de la publicidad de los procesos, de un diseño de proceso de compra más simple, ajuste de las normativas que han derrumbado la barrera para su incorporación al mercado público. Captación nuevos Proveedores durante el 2012, 6,660, en el 2013 13,502 y en el 2014 11,943.</p>	
--	--	--

	<p><u>Ciudadanos:</u> Ha mejorado la percepción de cómo el Estado maneja los recursos públicos</p> <p>Con la incorporación de los ciudadanos en las 24 Comisiones de Veeduría y en el Observatorio de las Compras Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de compras institucionales publicadas. • Incremento de proveedores registrados en el RPE. • Lista de MIPYMES participando en sorteos el PNEE y Mobiliarios escolares. • Manifestaciones de clientes y ciudadanos en redes sociales, diarios, Programa de Paneles, entre otros. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Los responsables de áreas: la Directora General, Encargad@s Departamentos y Unidades, suelen ser receptivos y abiertos a las observaciones que resultan de las mediciones a los resultados de sus áreas; poniendo en ejecución las recomendaciones. En el primer trimestre del 2015 se planificó y realizó una actualización del PEI al 2015-2019. Se realizó con el apoyo de la Contraloría</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<p>General de la Republica, en cumplimiento con la Ley No.10-07, el análisis de riesgo de las NOBACI.</p> <p>En el 2014 se aplicó el Modelo de Gobernabilidad de Tecnología de la Información (TI), basado en el sistema COBIT 5 y con el análisis de riesgos incluido: Con la 12 políticas, 16 acuerdos de niveles de servicio, 09 acuerdos De niveles operacionales y 23 procesos levantados.</p> <p>Estos avances se ven reflejados en la matriz de monitoreo y seguimiento del POA anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOBACI. • POA 2014 y 2015. • PEI 2015. • Memoria anual institucional <p><u>Modelo de Gestión para Compras y Contrataciones Públicas:</u></p> <p>Es mediante el cual se gestionan y administran las compras, contrataciones y concesiones del Estado. Está compuesto por las metodologías y documentos estándar del sistema, tales como: metodología para la elaboración de planes de compras, registros de compras por modalidad. Documentos estándares como: pliegos específicos de bienes, servicios, obras y concesiones; modelos de contratos; órdenes de compras. Los monitoreos se realizan como parte del proceso de</p>	
--	--	--

	<p>monitoreo y control al modelo de gestión para compras y contrastaciones públicas. Se han realizado durante el año 2013: 150 monitoreos, en el 2014 se han realizado 310 monitoreos, en el 2014 se realizaron 929 monitoreos y en el 2015 se han realizado 1,152 monitoreos</p> <p><u>Modelo de gestión por resultados:</u> Se trabaja con el fin de ordenar y focalizar las prioridades de la institución, identificando y jerarquizando procesos, productos y beneficiarios, a través de diferentes subsistemas.</p> <p><u>Modelo de Gestión Humana:</u> Se presentó la estructura organizacional alineada a los compromisos presidenciales y al Plan Estratégico Institucional. Estableciendo las herramientas de monitoreo para el desarrollo de las competencias del personal, basado en su desempeño.</p> <p><u>Modelo de Gobernabilidad de Tecnología de la Información (TI), basado en COBIT 5:</u> Con la 12 políticas, 16 acuerdos de niveles de servicio, 09 acuerdos de niveles operacionales y 23 procesos levantados.</p> <p><u>Modelo de Gestión Administrativa y Financiera:</u> siguiendo los lineamientos de los Órganos Rectores, según lo establecido para el Estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Concentra • Informe de Ranking • Modelo de Gestión • Informe de Gobernabilidad • Organigrama • Seguimiento al POA 2015 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>Se evidencia el éxito de la dirección a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del portal único de las compras públicas (portal transaccional) 28.56% implementado al 30.6.15 Diseño y Lanzamiento de aplicación móvil del portal de compras (comprasRD), que permite a MIPYME, proveedores y sociedad, conocer en tiempo real la publicación de los procesos de compras y recibir notificaciones del rubro de su interés. • Mejoras al portal y SCC-SIGEF: Una de las estrategias de la Dirección fue trabajar en la mejora del portal compras dominicana y el módulo de Compras del SIGEF. • Mejora de la Gestión Pública de compras a MIPYME con el cumplimiento de los Decretos Nos 543-12 y 164-13. Durante el 2015 se han adjudicado 5,176,309,188.52 a MIPYME certificadas en el SNCP. <p>La Dirección de Contrataciones Públicas tiene alianzas con múltiples instituciones y Organismos, obteniendo un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para garantizar que en las contrataciones públicas de bienes, servicios u obras que se adquieran con fondos públicos, se 	<p>No se evidencia</p>
--	---	------------------------

	<p>observen las normas nacionales e internacionales, sobre la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Consejo Nacional de Competitividad (CNC) ✓ El Ministerio de La Mujer (MUJER), La Federación De Mujeres Empresarias Dominicano-Internacional (FEM) ✓ La Asociación de Mujeres Empresarias (ADME) ✓ La Asociación Nacional De Mujeres Ejecutivas ✓ Empresarias y Profesionales (ANMEPRO) ✓ La Asociación Dominicana de Diseñadoras Artesanales de Bisuterías y Complementos. <p>Para fortalecer la participación de las mujeres en las compras del Estado y Capacitarlas para que puedan ser Proveedoras del Estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ministerio de Administración Pública (MAP) con la finalidad de desarrollar, dentro de un marco de colaboración y asesoría técnica, actividades que viabilicen la puesta en marcha en los distintos subsistemas de gestión de los Recursos Humanos ✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental: Para habilitar el registro de beneficiario del Estado a Contrataciones Públicas, a fin de unificar los procesos en 	
--	---	--

	<p>proveedores en una Cuenta Única.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituto Postal Dominicano es un convenio de Cooperación para en disminuir los tiempos, asegurar la distribución y entrega a nivel nacional de las correspondencias, documentos y/o comunicaciones que remita la DGCP en el territorio nacional. <p>Instituto Tecnológico Las Américas (ITLA) para fortalecer la capacitación del personal de Contrataciones públicas, promover el sistema nacional de contrataciones públicas y la creación de una web para el Observatorio Ciudadano de las Contrataciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ministerio de Industria y Comercio para el acceso a la base de datos de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, lo cual facilita el trabajo del área de Registro de Proveedor del Estado. Se lleva a ejecución 100%.Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad. ✓ Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, (INFOTEP): para fortalecer la capacidad de las micros, pequeñas y medianas empresas de todo el territorio nacional en su prestación de bienes y servicios al Estado, sobre todo en actividades que integre a mujeres empresarias y trabajadoras. <p>A su vez la Dirección General de</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • 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.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<p>Contrataciones Públicas, ostenta desde el año 2014 la presidencia de la</p> <p>✓ RICG, y mantiene relaciones de intercambio con la RICG, C</p> <p>La Dirección General de Contrataciones Públicas ha aplicado el uso de la Tecnología de la Información en el fortalecimiento del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, SNCP, logrando que su operatividad sea transparente, eficiente y oportuna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piloto del Portal Transaccional. <p>Contamos con una unidad interna de la Contraloría, la cual realiza auditorías al 100%.</p> <p>Se tiene instalado el sistema TRE de seguimiento y control</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reportes mensuales de la unidad de auditoría</p> <p>La Directora General ha participado en representación de la institución en actividades nacionales e internacionales, tales como: foros, talleres, en los cuales ha recibido reconocimientos, tanto a nivel personal, como institucional (Por ejemplo en la RICG).</p> <p>Desde el 2014, se tiene la presidencia de la RICG.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia el informe de expedientes devueltos</p>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones. • Videos. • Fotos. • Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico” • Presidencia de la RICG. <p>Durante el 2014, para el presupuesto institucional se tiene un 70.87% de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Vigente RD\$ 211,235,517.20 Preventivo RD\$ 149,699,707.41 • Presupuesto Disponible RD\$ 61,535,809.79 • Libramiento RD\$ 146,714,931.74 • Pagado RD\$ 140,386,285.96 • Pendiente de pago RD\$ 2,984,775.67 <p>Hay un estricto control a través del SIGEF, que no permite desviaciones en las gestiones financieras. A su vez existe una unidad de auditoria interna de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>Se tiene instalado el sistema TRE para el seguimiento y control.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria. • Asignaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias • Cuotas trimestrales. 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Sistema TRE</p> <p>Existe un estricto control en la distribución y gasto de los fondos, así como de redición de cuentas de los mismos.</p> <p>Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe estado Financiero. • Reportes de compra menor. • Reportes de comparaciones de precio. • Concursos licitaciones. 	
---	---	--

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.