



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

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

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

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

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

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	En el 2016, el MAPRE revisó y actualizó la misión y visión, con la participación activa de los diferentes grupos de interés y empleados, a través de varias técnicas de desarrollo como reuniones de trabajo, mesas de dinámicas de discusión, análisis FODA, capacitaciones, entre otras actividades. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional • Invitación del Ministro a Viceministros, Directores y Encargados al Taller de Plan Estratégico • Invitación al personal para participar en taller sobre Elaboración del Plan Estratégico • Informes de Sesiones de Elaboración del Plan Estratégico • Participación de máximas autoridades en lanzamiento PEI 2017-2020	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización,	La institución formuló los valores, alineados a la Misión y Visión actualizadas, acorde a los cambios generados en miras del cuatrienio	

respetando el marco general de valores del sector público. 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. 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.	2017-2020, respetando el marco general de valores del Servidor Público. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 • Plantilla Misión, Visión y Valores (PPT) • Imagen valores portal web Definidos la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos de la entidad, el MAPRE inicio una campaña de concientización de éstos, a través de diversos medios: Socialización en el Lanzamiento del PEI 2017-2020, brochures informativos y resumidos del PEI, habladores y se actualizo en todas las áreas de los letreros que detallan esta filosofía institucional, así como que se entregaron materiales alusivos a esta. Evidencias: • Presentación del Lanzamiento del PEI 2017-2020 • Muestra imágenes de material de la Filosofía Institucional. • Imágenes letreros filosofía institucional La última revisión se realizó en Diciembre del 2016, actualizando la Misión, Visión y Valores, acordes a los cambios generados en el MAPRE (como la creación de un Viceministerio Producción y Desarrollo Comunitario y el desarrollo de la Dirección	
--	--	--

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.	de Comunicaciones) y a los Planes del Gobierno de gestión del gobierno. Evidencias: • Programa de gobierno 2016-2020 • Plantillas de revisión de propuestas misión, visión y valores • Decreto de nombramiento del nuevo Viceministro. • Estructura organizativa del Ministerio Conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética nos mantenemos apegados a los lineamientos vigentes donde contamos con una Comisión de Ética del MAPRE, un Código de Ética, buzones para la denuncia de comportamientos no éticos, Políticas de Régimen Disciplinario, planes y acciones en contra de conductas no éticas. Además, con el objetivo de fomentar la ética entre nuestros colaboradores en el pasado año 2016 se desarrolló una jornada de sensibilización llamada la Semana de la Ética. Evidencias: • Aprobación del Comité de Ética. • Código de Ética. • Imágenes de Buzones para denuncias, quejas y sugerencias. • Formulario para realizar denuncias, quejas y sugerencias. • Actualización de la Comisión	
--	---	--

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.	• Política de Sistema de Consecuencia • Plan desarrollo de la ética MAPRE • Imágenes y documentos de la Semana de la Ética en el MAPRE Por instrucciones expresas del Ministro, en reunión con Viceministros, Directores y Encargados, para evitar cualquier acto ilícito o de corrupción, en toda toma de decisiones en esta institución debe imperar la transparencia. Para mayor control en la toma de decisiones tanto administrativas y financiero, contamos con una herramienta tecnológica, denominada TRANSDOC (Transparencia Documental), así como mecanismos de controles internos, como es la Dirección de Control interno, la Comisión de ética, el Código de Ética y el establecimiento de políticas de régimen disciplinario, los cuales contribuyen a facilitar la prevención y facilita la solución de conflictos por una actuación no ética. Evidencias: • Fotos Reunión convocada por el Ministro • Organigrama donde aparece la Dirección de Control Interno y sus funciones. • Qué es el TRANSDOC • Formación de la Comisión de Ética • Código de Ética • Políticas y procedimientos de Controles internos	
--	--	--

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).	• Mapa de Riesgos de Corrupción del MAPRE El Ministro junto a los demás funcionarios establecen lazos de cercanía y confianza con todos los colaboradores, lo que ha fomentado la lealtad y respeto entre líderes, directivos y empleados, esto se evidencia mediante reuniones periódicas, delegación de funciones, actividades sociales y conmemorativas, fiestas de navidad, y actividades deportivas y festivas, siempre manteniendo una continuidad de la filosofía institucional por medio de la Misión, Visión y Valores. Evidencias: • Circulares varias de asuntos de interés para todo el personal • Invitación a Juego de Softball • Imágenes Juego Softball • Invitación a Tedeum, para honrar al Patricio Francisco del Rosario Sánchez • Invitación acto a la Bandera • Invitación a Fiesta de Navidad 2017 • Fotos líderes/directivos/ compartiendo con los empleados • Fotos fiesta de Navidad 2016	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	Desde el 2016 se inicia un proceso de actualización de la estructura organizativa incorporando el nuevo Viceministerio de Producción y Desarrollo Comunitario, la Dirección de Comunicación, así como la incorporación de otras posiciones y cambios en otras áreas. Acorde a lo establecido en la institución, se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades en cada nivel en el Manual de Cargos y Funciones, saliente el año pasado, producto de modificaciones en la estructura. También, para lograr una evaluación objetiva del personal se implementó la evaluación basada en competencias, por lo que mediante el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública se elaboró el Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos Asociados para el Ministerio Administrativo de la Presidencia. El establecimiento de políticas, procedimientos y Acuerdos interinstitucionales nos permiten asegurar un sistema de Gestión de Procesos y Alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencias: • Decreto de nombramiento del Viceministro	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	• Manual de Cargos • Manual de Funciones • Procesos para creación Dirección de Comunicaciones • Nuevo organigrama y resolución aprobatoria del Ministerio de Administración Pública. • Correos de seguimiento con Ministerio de Administración Pública relativos estructura y cargos. • Descripciones de puestos aprobadas. • Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos. • Formulario Acuerdo del Desempeño. • Muestra acuerdos con el Banco de Reservas, UNIBE, entre otros. Según explicamos anteriormente, se ha actualizado la estructura organizativa, se incorporó la evaluación basado en competencias, se elaboró Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos, formulario de acuerdos del desempeño, etc., los cuales surgen por cambios en la razón de ser de la organización, así como por cambios en el entorno del ámbito político. Evidencias: • PEI 2017-2020 • Ver evidencias subcriterio I.2, ejemplo I.	
---	--	--

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). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	Los resultados cuantificables de las diferentes áreas e indicadores de objetivos son definidos y evaluados mediante los planes operativos de cada área, relacionándolos con los acuerdos de desempeño de cada uno de los empleados, tomando en cuenta la diversidad laboral de los diferentes grupos de interés en cuanto a género, edad, religión, diversidad funcional e incluso la contratación de algunos extranjeros, acorde a la necesidad de la organización. Evidencias: • Planes Operativos Anuales (POAs) • Acuerdos del Desempeño • Expedientes de colaboradores con edad avanzada. • Plantilla de variedad de género de los empleados Este Ministerio ha estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde hemos dado cumplimiento al primer ambiente de control. Así mismo, se cuenta con sistemas, normas, políticas y lineamientos para control y seguridad de la información con la finalidad de mitigar riesgos. El MAPRE a través del Viceministerio Administrativo y Financiero en apoyo con el Dpto. de Planificación y Desarrollo lleva un control de los logros estratégicos y objetivos operativos de toda la institución a través de	
--	--	--

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.	distintos mecanismos y herramientas entre los que se incluye la nueva habilitación del Módulo de Metas Presidenciales, para el seguimiento de proyectos emblemáticos. Otra novedad que está en proceso de creación de un nuevo cargo: Analista de Monitoreo y Control para reforzar el control y cumplimiento estratégico. Evidencias: • Matrices NOBACI del Ministerio Administrativo de la Presidencia • Matriz Control de los POAs • Consolidado POA • Informes avances trimestrales POAs • Imagen Sistema de Metas Presidenciales • Matriz Cumplimiento PEI La institución ha estado en un proceso de mejora continua en los últimos 10 años, participando en el CAF en los años 2006, 2007, 2008, 2015 y 2017, reconocidos con el Premio de las Mejores Prácticas 2007 y en el 2015 y 2017 con la Medalla de Plata. Las áreas de contacto con los clientes internos y externos han diseñado sistemas de evaluación y mediciones cuantitativas del nivel de satisfacción, a raíz de los servicios recibidos. Estos sistemas son utilizados en las Direcciones de Ingeniería, Informática, Recursos Humanos y Departamentos de Correspondencia, Edecanes y Salud, a fin de evaluarlos. Este sistema arroja información	
---	---	--

6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	sobre el nivel de satisfacción, puntos fuertes y los aspectos a mejorar. Evidencias: • Listado de Instituciones reconocidas en el CAF 2007. • Imágenes de sistemas de informática. • Formularios de Encuestas de Satisfacción Edecanes. • Matriz Evaluación Servicios Dirección de Tecnologías. • Reportes de análisis microbiológicos en las áreas de alimentación y aguas de Palacio Nacional. • Evaluaciones de los Departamentos de Salud • Evaluaciones de la Dir. RR.HH. Desde el 1998, se ha estado implementando el Sistema de Gestión para la Gobernabilidad, auspiciado por el PNUD, el mismo se ha actualizado acorde las últimas versiones, la cual le da una participación directa a los ciudadanos que pueden hacer consultas a través del TRANSDOC y otro módulo perteneciente al SIGOB es el Control de las Metas Presidenciales correspondientes a este Ministerio, dirigido por el mismo Ministro. El equipo de conducción se reunirá periódicamente con el propósito de programar de manera objetiva la ejecución de las metas establecidas, seguir los trabajos a partir de las tareas definidas y facilitar el	
---	---	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	conocimiento directo de parte de la población de los avances de los indicadores, entre otros objetivos También a través del INTRANET, los colaboradores tienen acceso a Políticas y procedimientos que garantizan la estandarización de los procesos. Evidencias: • Imágenes Intranet Ministerio Administrativo de la Presidencia. • Imágenes de TRANSDOC. • Noticia reunión Metas Presidenciales. • Sección de políticas en intranet La institución ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto), así mismo se cuenta con sistemas de trabajo como MS Project, para la gestión de este tipo de actividades. En adición, se fomenta el trabajo en equipo mediante capacitación a los diferentes niveles gerenciales. También, las instalaciones fueron remozadas para garantizar un buen ambiente laboral, con una distribución confortable, moderna y adecuada, con equipos y recursos tecnológicos actualizados. Evidencias: • Capacitaciones 2017 y 2018 • Imágenes remodelaciones y mantenimientos en las instalaciones	
---	---	--

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.	• Solicitud de MS Project • Licencia MS Project En el 2016, se propone la creación de la Dirección de Comunicaciones con el propósito de mejorar la comunicación hacia lo externo de la institución y lo interno. El Ministerio Administrativo de la Presidencia ha mantenido a través de funciones específicas actividad continua en las redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram, entendiendo que estos medios hoy en día pasan a ser indispensable para toda organización. Las redes sociales implican una gran ventaja en la colectividad proporcionando un acercamiento más directo entre la institución, ciudadanos colaboradores, familiares, amigos... etc. Contamos también, con el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual es un sistema que procura transparencia y agilidad en la gestión de correspondencia oficial que ingresa, circula internamente o sale de la institución, orientado a dar soporte a la política de cero papeles, el Intranet y la plataforma de correo electrónico Outlook. Evidencias: • Organigrama MAPRE con Dir. De Comunicaciones • Correos de solicitud de revisión estructura organizativa • Estadísticas de correspondencias • Publicaciones en Facebook, Twitter e Instagram	
---	---	--

empleados y grupos de interés relevantes.	trata la incorporación de nuevos proyectos, así como la solución de problemas, se le da participación a todos los que tienen que ver con lo tratado, sin importar la posición. Evidencias: • Invitación del Ministro a Talleres Plan Estratégico u otras reuniones • Comunicación Encuesta de Clima Organizacional • Comunicación difusión Política de Asignación y Control de Flotas • Comunicaciones informando cambios y nuevos procesos	
---	---	--

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
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En el MAPRE se predica con el ejemplo, por lo que el Ministro y demás funcionarios actúan acorde a los objetivos y valores establecidos. Esto se evidencia en el compromiso y cumplimiento de los Planes Operativos, la participación de funcionarios en Comisión de Ética, cumpliendo así las leyes y todas las normativas. Evidencias: • Nota de prensa del Ministro Temas de Transparencia	

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.	forma periódica se recogen informaciones a través de encuestas y buzones internos sobre las impresiones de los colaboradores en temas relevantes para la institución. Evidencias: • Campaña de la elaboración del Plan Estratégico “Vamos por Más y Mejor” • Boletines Informativos de Recursos Humanos • Encuesta de comunicación interna • Encuesta de beneficios laborales • Gestión encuesta de clima 2017 Los directivos realizan reuniones periódicas junto a su equipo para evaluar el cumplimiento de los planes operativos, y tomar medidas correctivas de lugar de ser necesarias. Al inicio de año cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización de cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, evaluándolo periódicamente, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual. Evidencias:	
---	---	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	En presentaciones a Viceministros y Directores, se les da oportunidad a otros niveles de participación. Evidencias: • Política de cargos que pueden sustituir a Directores o Viceministros. • Fotos de participación de Asistentes u otro cargo que han expuesto proyectos a los niveles de Viceministro y Directores. • Formularios de vacaciones en donde se establece quien va a sustituir. • Aprobación Comité de Ética • Aprobación Comité de Calidad • Aprobaciones Comité de Compras La Dirección de Recursos Humanos, desde la División de Capacitación, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los directivos y empleados, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades gerenciales y de motivación en dicho personal. El plan de capacitación anual se diseña basado en los resultados de la determinación de necesidades de capacitación levantada en cada una de las áreas del ministerio. Evidencias: • Plan de Capacitación Anual 2018	
---	--	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	• Informe de cursos impartidos en el 2017 y cantidad de participantes. • Circular detección de necesidades de capacitación • Formulario detección de necesidades El personal directivo del MAPRE, comprometido con la gestión de gobierno, tiene el compromiso de involucrarse y transmitir al personal bajo su dependencia la filosofía de la organización orientada al logro y a la mejora continua, de ahí la existencia de un diálogo abierto entre los líderes y los colaboradores, atentos a los cambios que surgen y conversar sobre los mismos para que sean fáciles de asumir con informaciones pertinentes y confiables para todo el equipo y en sentido general para todo el personal. Los Directores, así como los Viceministros estimulan el diálogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo diversas, con especial énfasis en aquella que dada su naturaleza provocaran cambios sustanciales, como es el caso de implementación de procedimientos, políticas, cambios de personal, fusiones o creaciones de puestos. Un mecanismo para tener una percepción de los empleados son las encuestas aplicadas	
---	--	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	a los mismos anualmente, mismas que reflejan una alta valoración en la relación que mantiene la Alta Dirección con los empleados. Evidencias : • Minutas de reuniones diversas • Proceso de encuesta de clima 2017 Las evaluaciones de desempeño anuales permiten reconocer, trasladar, recomendar aumentos salariales y promover a los empleados, creando una movilidad interna de los empleados en la organización, la cual ronda el 30% del total. El programa de capacitación, tiene como objetivo estimular y animar a los directivos y encargados a delegar responsabilidades a sus supervisados, acorde a las competencias y conocimientos demostrados por los empleados. Hemos dispuesto una inversión significativa en becas para estudios superiores a Directivos y empleados, en el país y el extranjero. Asimismo son realizados cursos, seminarios y talleres para los empleados, en cumplimiento a una planificación anual de entrenamiento y capacitación para	
--	--	--

	fortalecer las necesidades laborales e individuales de los empleados. La Dirección de Recursos Humanos, desde la División de Capacitación, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los directivos y mandos medios, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades gerenciales y de motivación en dicho personal. Los directivos realizan reuniones periódicas junto a su equipo para evaluar las gestiones actuales y tomar previsiones de las futuras. Los directivos trabajan apegados a los objetivos y valores establecidos en la organización, puede visualizarse en los resultados financieros anuales y los resultados de las encuestas dirigidas a los clientes de la entidad. En adición, otorgamos los bonos por desempeño a los empleados de Carrera Administrativa anualmente; realiza celebraciones diversas en el año como es la celebración del día de las madres, entrega de bonos escolares, etc. Actualmente existe un borrador de un programa de reconocimiento para los empleados. Evidencias: • Acciones de personal para cambio de salario, promoción y traslado.	
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	• Boletines de promoción y cambio de funciones • Carta de entrega de Bonos por desempeño. • Listado de becas y programas educación superior • Borrador programa de reconocimiento El Ministerio ofrece facilidades múltiples como son: • Servicios Médicos, a través del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad Laboral, contamos con un equipo de especialistas en las áreas de cardiología, nutrición, terapeutas, odontólogos, ginecólogos, etc. • Servicio mejorado de subsidio de recetas médicas con nueva cobertura y formulario de solicitud. • Ayudas Humanitarias, dirigidas principalmente personal de Servicios Generales, quienes por su salario requieren ayudas en aspectos básicos de su diario vivir y de su desempeño en el MAPRE, pero de igual forma se extiende en diferentes medidas a todo el personal. • Celebración del día de las Madres y de los Padres: este es un día emocionalmente importante para nuestros empleadas y empleados, así como una obligación familiar generalizada en el país, por tanto es de suma importancia satisfacer estos anhelos en nuestro personal. Para ello	
---	---	--

	se realiza una celebración en los Salones de esta Casa de Gobierno y se entregan bonos para todas las madres. • Celebración del Día de las Secretarias y entrega bonos de regalo. • Aportar a la educación es una de las principales metas para el desarrollo sustentable de nuestros empleados e hijos, por lo que anualmente se hace la entrega de bonos para útiles escolares a los hijos menores de 18 años de edad del personal. • De igual manera, realizamos programas de prevención de salud y brigadas médicas para diversos aspectos de la salud preventiva y curativa para nuestros empleados. En algunas jornadas los servicios son extensivos hasta sus familiares. • Igualmente, entregamos canastillas y medicamentos, brindamos atenciones odontológicas, ginecológicas, realizamos chequeos médicos y llevamos a cabo los programas Mamá Trabaja Feliz y Soy Hipertenso, entre otros. • Como hoy día nos encontramos atrapados en un estrés permanente por la multiplicidad de funciones y roles que asumen los empleados, hemos ofrecido charlas sobre el manejo del estrés • Campamento de verano para los hijos de nuestros colaboradores, donde se ofrece un programa educativo y de aprendizaje laboral.	
--	--	--

	• Entregas de invitaciones, taquillas y entradas para actividades culturales y familiares. Estos programas y otros han sido creados para apoyar a los empleados en sus vidas personales, profesionales y laborales, de forma que puedan estar en condiciones físicas y mentales de cumplir con sus obligaciones y enfocarse en realizar sus planes y objetivos particulares, concomitantemente con los logros institucionales. Evidencias: • Servicios que ofrece el Departamento de Salud, Higiene y Seguridad laboral (DSHySL) • Informes atenciones (DSHySL) • Informes de ayudas • Invitación Celebración Día de las Secretarias • Comunicación entrega de Bonos por Desempeño • Circular sobre horarios por festividades • Brochure e imágenes Campamento de Verano Hijos de Empleados	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La institución tiene muy bien identificado los grupos de interés tanto internos como externos. Evidencia: • Página 19 y 20 PEI 2017-2020 El Ministro Administrativo de la Presidencia apoya directamente al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno, como es el seguimiento de proyectos especiales asumidos en las Visitas Sorpresa. Así mismo, funge como multiplicador de la definición de estas y otras políticas ante autoridades nacionales e internacionales. Evidencias: • Notas de prensa del Ministro Administrativo de la Presidencia • Sección Visitas Sorpresa portal MAPRE El Ministro Administrativo ha estado participando en la identificación políticas públicas relacionando los objetivos estratégicos al programa de gobierno actual, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo por medio de ejes estratégicos	Identificar las necesidades puntuales de estos grupos de interés.

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.	orientados a dar respuesta a esta. Así mismo, a través del apoyo administrativo de proyectos emblemáticos de carácter público por lo que a partir de este año el MAPRE se incorpora al Sistema de Metas Presidenciales donde se identifican las necesidades de la sociedad y permite el monitoreo del Poder Ejecutivo. Evidencia: • PEI 2017-2020 • Matriz Proyectos Apoyo END y Objetivos del Milenio • Informe sobre el Modulo de Metas Presidenciales • Imagen Modulo Metas Presidenciales Como institución gubernamental, cuya misión es ofrecer apoyo administrativo a las ejecutorias de la Presidencia de la República, a través de una gestión transparente, responsable y eficaz. Se mantiene como objetivo el ser transparentes en todo relacionado con la gestión de los recursos del Estado: financieros, materiales, naturales y humanos y debemos ser el referente para todo el Estado en materia de transparencia y cumplimiento de la legislación vigente, según lo ha manifestado el Ministro	
---	---	--

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Administrativo a funcionarios y empleados del MAPRE como al público en general. Como institución del Estado nos afecta y se da cumplimiento a las siguientes políticas públicas: • Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.) • Economía inclusiva y desarrollo productivo • Políticas sociales y comunitarias • Modelos de sostenibilidad y cambio climático Evidencias: • Ver evidencias numeral 3, subcriterio 1.4 • Nota de prensa Ministro en temas de transparencia • Publicaciones SIGEF • Índice de transparencia gubernamental • Matriz primer ambiente NOBACI • Nota de prensa participación Unidad Coordinadora de Desarrollo Agroforestal • Decreto 10-17 Unidad Agroforestal La institución ha tenido una postura constante, orientada a estrechar los lazos de gestiones conjuntas con las entidades de	
--	--	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	gobierno, tal como ha sido expresado, debido a que el gobierno se rige por un plan gubernamental, al cual se le debe dar seguimiento, mediante la presentación de informes, que a su vez debe ser presentado periódicamente al Señor Presidente en los Consejos de Gobierno, o en reuniones particulares con éste, fungiendo el Ministro Administrativo de la Presidencia de intermediario entre las demás instituciones de Estado. Otros ejemplos internos son gestiones de transparencia y modernidad con la implementación del sistema TRANSDOC y el SIGOB. Así como las relaciones constantes con las demás entidades de gobierno en comisiones de trabajo, y conformación de comités. Evidencias: • Sistema SIGOB e involucración de entidades gubernamentales con las Visitas Sorpresa • Imágenes Reuniones con distintos grupos de interés Por la naturaleza de la organización es necesaria una dinámica y activa relación con las demás entidades de gobierno, tanto las instituciones centralizadas como descentralizadas y autónomas.	
--	--	--

	Para casos específicos el MAPRE mantiene una relación con los demás poderes del Estado dominicano, respetando su independencia y facultades. Algunos de los casos en los que se ha participado activamente, así como en otros que no son publicados con la misma cobertura, podemos señalar aquellos que han calado a nivel público: • Apoyo y seguimiento a los compromisos del Señor Presidente en las visitas sorpresas. • Ahorro de Energía, como entidad promotora de la campaña La Hora del Planeta. • Vinculación de esta institución con el Ministerio de Salud Pública en la construcción y entrega a la población de hospitales y equipamientos médicos modernos, en todo el país. • Apoyo al cuerpo policial con equipamiento y flotilla de vehículo y transportes diversos. • Apoyo al deporte a través del Ministerio de Deportes, con los atletas de alto rendimiento. • El Ministro Administrativo acompaña al Señor Presidente en los viajes oficiales que realiza, en estos escenarios el Ministro se vincula y gestiona aspectos de relaciones exteriores y comerciales asignadas por el Señor Presidente. • Asimismo, ofrecemos facilidades a los Altos funcionarios de representar dignamente el país, a través de la Oficina	
--	---	--

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.).	de Coordinación Presidencial para Viajes Oficiales al Exterior. Evidencias: • Documentos Seguimiento de las visitas sorpresas • Notas de Prensa sobre entregas de donaciones • Notas de Prensa sobre viajes del Señor Presidente en compañía del Ministro Administrativo. • Imágenes entrega de donaciones • Oficios de evidencia de gestión de viajes oficiales (confidencial). Se han establecido relaciones de cooperación con entidades a todos los niveles, lo que demuestra interés de beneficiar a todos los sectores necesitados de nuestro país. Evidencias: • Comunicaciones ONG's • Participación del Ministro en el Tedeum con motivo de la celebración del Nacimiento de Francisco del Rosario Sánchez, organizado por la Comisión de Efemérides Patria. • Apoyo MAPRE en la Hora del Planeta • Decreto 10-17 integración a la Unidad Coordinadora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal	
---	--	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución ha participado en diversas actividades de carácter político y social a nivel nacional e internacional, organizadas por asociaciones de profesionales u otros grupos, representados por el Ministro y los Viceministros en diferentes actividades. Evidencias: • Nota de prensa del Ministro sobre la actividad hotelera • Nota de prensa del Ministro vinculación con el sector privado • Participación del Ministro como orador principal en actividades de empresarios y otras organizaciones. • Inauguración de la Feria Agropecuaria • Apoyo Asociaciones Zonas Francas, La Vega • Participación en desayuno Club Mauricio Báez	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	La representación más importante del Ministerio es la persona del Ministro, quien no sólo asiste a todas las actividades relacionadas con el accionar de la institución, sino que también, acompaña al Señor Presidente en los viajes oficiales al exterior, en las Visitas Sorpresas y otros eventos. Asimismo, en muchas ocasiones ofrece declaraciones a la opinión pública sobre situaciones que afectan a la ciudadanía, como portavoz del Gobierno.	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Otras acciones del MAPRE para promover y reconocer la organización es el desarrollo de una Carta Compromiso al Ciudadano, donde se publican los servicios del Ministerio y el que hacer de la institución. Evidencias: • Ver evidencias ejemplo 9, subcriterio I.4 • Tweets Ministro Administrativo de la Presidencia • Imágenes del Website del MAPRE • Participación en eventos internacionales • Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) • Resolución Aprobación CCC Por la naturaleza de esta institución no se cuenta con un plan de marketing, pero los servicios que ofrecidos están publicados en la página web de la institución, una herramienta que a la que los ciudadanos pueden acceder y solicitar u obtener información. Sin embargo, para garantizar una mejor comprensión de los servicios y distinción de los mismos el MAPRE cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, con un nuevo logo, marca y slogan que identifican las Visitas Sorpresa. Al igual el Ministerio cambia su logo en este año. Evidencias: • Imagen de los servicios en el Website del MAPRE. • Carta Compromiso al Ciudadano	
--	--	--

	• Imágenes Logo Visitas Sorpresa • Imágenes Logo MAPRE	
--	---	--

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	En el MAPRE se tienen identificados a todos los grupos de interés, los cuales se dividen en clientes internos y externos. Así mismo queda identificado el impacto, ya sea negativo o positivo de estos “stakeholders”. Cada uno de estos grupos está compuesto por los siguientes representantes: Internos • Colaboradores del MAPRE • Personal que trabaja en la Casa de Gobierno Externos • Ciudadanos • Otras instituciones gubernamentales centralizadas, descentralizadas y autónomas • Organismos internacionales • Organismos sin fines de lucro • Cuerpo diplomático y consular • Inversionistas • Empresarios • Proveedores • Líderes políticos y religiosos	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Estos son datos a conocer y sus necesidades a todos los colaboradores a través de la divulgación y socialización de los Planes Estratégico Institucionales (PEI) e informes de rendimiento. Evidencias • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 (portal) • Planes Operativos Anuales (POA) 2018 • Registro de empleados MAPRE • Listado general de contacto instituciones gubernamentales. Se cuenta con varios mecanismos y herramientas para la recolección de información de los grupos de interés tanto internos como externos y sus impresiones. Estos pueden desarrollarse de forma permanente, así como en periodos establecidos. Evidencias • Circular de actualización de informaciones de empleados Registro y Control • Pautas de encuestas • Formularios de Encuestas de Satisfacción • Informes encuestas • Encuestas internas • Buzón de Sugerencias físicos y digital • Informes encuestas	
--	--	--

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	• Imagen Formulario de contacto portal web Se analizan y revisan periódicamente las informaciones recopiladas de la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica del Poder Ejecutivo (DIAPE) sobre variables externas que inciden. Esta información es de total confidencialidad, remitida al Ministro quien traduce la misma a los directivos al momento de trazar la estrategia. Esta evidencia es de total confidencialidad. El MAPRE cuenta con procesos de seguimiento y control de los objetivos, acciones, ejes y compromisos asumidos desde el PEI hasta los niveles operativos. Esto se realiza a través del Departamento de Planificación y Desarrollo, quienes apoyan los planes y lineamientos estratégicos de cada unidad del MAPRE y recopilan, actualizan, analizan y revisan los indicadores de cumplimiento de cada uno de los Planes Operativos de forma trimestral para asegurar el cumplimiento de los mismos. Evidencias: • Sistema de control de metas presidenciales • Minutas de reuniones trimestrales revisión de POA • Plantillas de control de cumplimientos POA	
---	---	--

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).	• Circular levantamiento memoria institucional • Plantilla de levantamiento de memoria • Registro ejecuciones no contempladas en los POA • Documento de control de cumplimiento plan estratégico • Desde el 2007 se vienen implementando el Marco Común de Evaluación (CAF) para la autoevaluación e implementación de mejoras en el Ministerio donde se evalúa cada una de las áreas desde una perspectiva global de sus debilidades y amenazas. Además, para la elaboración del PEI 2017-2020 se trabajó en analizar cada área de la organización en base a un análisis FODA. Evidencias: • Documentos históricos de implementación del Modelo CAF • Formularios y guía de trabajo jornada participativa del PEI 2017-2020 • FODA elaboración del PEI (empleados y directivos) • Informe de Retorno CAF 2015 y 2017 • Diagnostico estratégico • Análisis Oportunidad/Debilidades Informe de Retorno CAF 2015 y 2017 • Matriz anticorrupción • Metodología VAR	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 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.	Anualmente el MAPRE define sus Planes Operativos que están directamente atados a los objetivos y ejes estratégicos del Plan Estratégico, el cual busca darle cumplimiento a la filosofía institucional base (misión y visión) en estos se ve la relación de que tienen cada uno. A su vez las acciones del POA se relacionan con los acuerdos de desempeño de cada empleado. Evidencia: • Muestra de reuniones de elaboración de Planes Operativos • Mapa de Proceso • Mapa Estratégico PEI 2017-2020 • Informe formulación de POAs • Taller elaboración de Acuerdos de Desempeño • Acuerdos de desempeño • Planes y proyectos recursos adicionales • Proyectos contemplados en el Plan Estratégico • Funciones departamentales o Guía Áreas Anteriormente el MAPRE había desarrollado su Plan Estratégico bajo la perspectiva de los directivos únicamente, pero entendiendo la importancia de la participación de todos los interesados a	

	partir del 2016 se llevó a cabo una jornada de elaboración del PEI 2017-2020 en la que se consideraron además de este grupo ocupacional, a todos los niveles de la organización para su realización con una muestra representativa de cada área. En este proceso se contó con una asesoría que acompañó a través de distintas mesas, equipos, talleres de trabajo y un lanzamiento formal del nuevo PEI. Evidencias: • Imágenes de jornadas elaboración del PEI 2017-2020 • Minutas de reuniones • Programas de reuniones • Listado de equipos de trabajo • Listado de equipos mesas de trabajo • Listado de moderadores • Herramientas y material de trabajo para mesas • Encuestas taller de elaboración del PEI 2017-2020 • Programación de Entrevistas • Entrevistas equipo directivales • Kit moderadores • Mesas de trabajo (guía de trabajo) • Informes de trabajo • Comunicaciones • Listados de participación • Registro de asistencia al Lanzamiento • Logística lanzamiento PEI 2017-2020	
--	---	--

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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Los Planes Operativos realizados en el Ministerio cuentan con una sección donde se especifican los productos, programas y/o servicios esperados de estos, pero además se tiene una plantilla de análisis de los indicadores de gestión que permite un mejor control del producto o servicio y su cumplimiento. Cada uno de estos POA está atado a los ejes estratégicos del MAPRE que impactan directamente a la sociedad. Las actividades, productos y servicios plasmados son traducidos en cada acuerdo de desempeño de las áreas. Evidencias: • PEI 2017-2020 • POA 2017 • Acuerdos de Desempeño Dentro de la planificación del Plan Operativo de cada una de las áreas del Ministerio existe una sección de recursos no financieros donde se incluyen el capital humano para completar los objetivos planteados. Además, se cuenta con un presupuesto financiero anual y una planificación de las compras. Esto y otros insumos permiten asegurar la disponibilidad de recursos para la estrategia organizacional. Evidencias: • Planes Operativos • Plantilla de Planificación de Recursos Humanos	
--	---	--

	• Sección de Apoyo a las ONGs del Viceministerio Adm. de Relaciones Interinstitucionales y ONGs; • Apoyo a las gobernaciones y su accionar en la comunidad a través del Viceministerio Administrativo Relación Gobierno Sociedad; • Control y desarrollo comunitario gracias a proyectos asumidos por el Señor Presidente por medio del Viceministerio de Producción y Desarrollo Comunitario; • Coordinación y apoyo de actividades de índole social y comunitario a través de la Dirección de Eventos; • Acciones de impacto social en la comunidad con empleados del MAPRE. Evidencias: • PEI 2014-2016 y 2017-2020 • POA Vicem. de Producción y Desarrollo Comunitario • POA Dirección de Eventos • Programa de Voluntariado • Muestra Comité de Sostenibilidad	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las	El MAPRE define su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de: • El Programa de Gobierno 2016-2020 • La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo 2030 Para llevar a cabo estas acciones el Ministerio cuenta con una estructura organizativa definida en función de las necesidades y tipo de institución que representamos, de acuerdo a los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública. Evidencias: • PEI 2017-2020 • Programa de Gobierno 2016-2020 • Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 • Estructura Organizativa y resolución del MAP El Ministerio Administrativo de la Presidencia al desarrollar su PEI desglosa cada uno de sus objetivos y los traduce en resultados y productos esperados en los	

unidades y todos los individuos de la organización. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Planes Operativos Anuales, que a su vez se especifican en actividades puntuales que son plasmada en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles. Evidencias: • Sección Mapa Estratégico del PEI 2017-2020 • POA 2018 • Acuerdos de Desempeño 2017 Cada uno de los POA del MAPRE cuenta con resultados esperados medibles por medio de indicadores de rendimiento que a lo largo del tiempo se establece un cambio y nivel esperado. Estos Planes Operativos se desprenden del Plan Estratégico y el Departamento de Planificación y Desarrollo apoya en la elaboración de los mismos en conjunto con los directores y encargados de cada área del Ministerio. Evidencias: • POA 2018- Sec. Resultados esperados • Matriz Indicadores de Gestión Además del lanzamiento oficial del direccionamiento estratégico del período actual, también esta información se publica en medios de uso interno y externo como el portal de Intranet y en la sección de Transparencia del portal web del MAPRE. Otra forma de difundir de una forma más práctica el contenido del PEI 2017-2020 es a	
--	--	--

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.	través de unos folletos (brochures) para mayor comprensión de todos los empleados. Evidencias: • Invitación lanzamiento PEI 2017-2020 • Imágenes Intranet • Imágenes portal web • Brochure PEI 2017-2020 De forma trimestral en el Ministerio se evidencia el control, medición y monitoreo de cada una de los objetivos y los logros de la organización por medio de las reuniones de seguimientos de los Planes Operativos Anuales de cada área funcional de la estructura organizativa. También existe un seguimiento de los proyectos emblemáticos en que apoyamos las ejecutorias del Presidente por medio del Módulo de Metas Presidenciales y para finalizar anualmente se emiten las Memorias Institucionales que presentan todos los logros alcanzados. Evidencias: • Plantillas de control POA • Asistencia reuniones • Imagen Módulo de Metas Presidenciales • Plantilla cumplimiento PEI	
--	--	--

6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	En cuanto a la medición del rendimiento de la organización en el MAPRE se lleva un control de los principales aspectos que inciden en los servicios por medio de encuestas de satisfacción que ponderan estos valores. Así mismo se tiene como línea base para medir el rendimiento de los empleados los Acuerdos de Desempeño que permiten evaluar el cumplimiento individual de los empleados frente a los resultados esperados. Evidencias: • Informes encuestas de satisfacción de los servicios • Acuerdos de Desempeño Durante el desarrollo del PEI 2017-2020 para mejorar y eficientizar los talleres ofrecidos se realizó una encuesta a los representantes de cada área durante el último taller. Esto con la finalidad de recoger impresiones y mejorar para futuros procesos. Evidencia: • Encuestas de satisfacción taller plan estratégico • Tabulación de encuestas • Informe evaluación métodos planificación	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	El MAPRE cuenta con el objetivo la innovación a través de propiciar una cultura orientada a la creatividad como parte de la planificación estratégica. Esto se evidencio en las mesas de trabajo y desarrollo del PEI donde se ofrecieron propuestas para los servicios del MAPRE. También hemos sido partícipes de foros internacionales y nacionales para compartir y adquirir experiencias de innovación en el sector público. Evidencias: • Mesas de trabajo y material levantamiento PEI 2017-2020 • Programas de entrenamiento creativos • Certificados y documentos de participación: Congreso Internacional del CLAD y Latinoamérica para Contar Experiencias de Gestión Pública. • Desarrollo Feria Emprendimiento 2018 • Programa premiamos tus sugerencias 2018	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	No existe.	No existe.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés	Ante los requerimientos y necesidades de los ciudadanos/clientes de tener una mayor accesibilidad a los servicios, se ha innovado	

relevantes.	en la implementación de canales alternos digitales para acceder a los servicios como: • Correspondencia • Solicitud de Visitas Culturales Al igual internamente se han gestionado aplicaciones y sistemas informáticos para facilitar las funciones de distintas áreas funcionales. Evidencias: • Imagen sección de consulta en línea de correspondencia • Formulario web de solicitud de visitas culturales • Buzón de sugerencias en línea • Circular de activación de Modulo de Metas y Sistema de Recopilación de Datos • Programa premiamos tus sugerencias 2018	
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.).	El MAPRE para evaluar y promover la gestión del cambio ha realizado benchmarking con distintas instituciones para proyectos o actividades puntuales. De igual forma se han desarrollado proyectos y procesos pilotos. Evidencias: • Benchmarking DGII – Programa de Verano • Correo de control piloto formulario horas extras • Desarrollo piloto implementación 5S en el Dpto. de Suministros	

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En vista de la necesidad de gestionar cambios a partir del a partir del año pasado se inició el control de los mismos, a través de un informe del Cambio Organizacional. También, se cuenta con un control de la variación en los recursos de los proyectos ejecutados. Evidencias: • Informe de Cambio Organizacional • Plantilla Productos-Proyectos Requieren Recursos Adicionales	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	El Ministerio gestiona las propuestas de cambio en atención a las propuestas de los empleados a través de sus evaluaciones, sugerencias e invitación a la participación en procesos de desarrollo y opinión. Evidencias: • Mesas interactivas de desarrollo del PEI 2017 • Buzones de sugerencias internos y vía correo • Encuestas de medios de comunicación • Encuestas de satisfacción de beneficios laborales • Invitación y formación de la Asociación de Empleados • Evaluación 360° Primer grupo directivos	
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	Como ministerio se promueve el uso de herramientas de administración tecnológicas desde el PEI 2017-2020 a través del objetivo estratégico núm. 6 (OE6). Para ampliar esta	

entre la organización y los ciudadanos/clientes.	cultura se ha incurrido en el uso e implementación de buzones en línea, encuestas digitales, habilitación y evaluación de sistemas digitales. Evidencias: • Reuniones de Sistema de Metas Presidenciales • Solicitud de herramientas digitales y módulos en línea • Implementación de encuestas en línea • Comunicación del buzón de ética en línea • Imagen buzón digital portal MAPRE	
--	--	--

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Periódicamente se analizan las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a fin de utilizar estos recursos con la eficacia necesaria de acuerdo a los planes estratégicos de la institución, los cuales están muy relacionados con los planes de gobierno, por lo tanto es necesario reclutar personal acorde a las competencias que amerite las posiciones a desempeñar. Existe un enfoque especial en el reconocimiento del empleado como ser	

	humano, desde la definición de una estrategia concebida no solo para cubrir sus necesidades sino también contribuir en el desarrollo humano de manera individual. Los medios a través de los cuales realizamos este análisis están: • Detención de necesidades de capacitación • Evaluación del Desempeño • Estudio de Clima Organizacional • Levantamiento de Riesgo Ocupacional • Plantilla Planificación RR.HH. Además, se ha actualizado la estructura organizativa y manual de cargos, con el propósito de atraer, desarrollar y retener el personal idóneo para cada puesto de trabajo, logrando así alcanzar los objetivos de la institución. Otro de los aportes significativos que sustentan la importancia del recurso humano para el Ministerio, es la remodelación de algunas de las áreas, brindado más comodidad y seguridad a nuestros empleados. Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, la Dirección de Recursos Humanos sirvió de apoyo gestionando el desarrollo Mesas Interactivas, donde estuvieron involucrados una muestra representativa de los empleados de cada grupo ocupacional. Los empleados tuvieron la oportunidad de realizar un análisis FODA acerca de cada	
--	--	--

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).	área, contribuyendo de esta manera, a través sugerencias y cometarios, a la clarificación de las acciones que se trazarían para el plan estratégico. Evidencias: • Detención de necesidades de capacitación. • Evaluación del Desempeño. • Estudio de Clima Organizacional 2017. • Levantamiento de Riesgo Ocupacional • Estructura Organizacional aprobada por el MAP • Manual de Cargos • Imágenes de remodelaciones en las áreas físicas • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. • Resultados Análisis FODA • Formulario recogida de información Análisis FODA • Fotos actividad Mesas Interactivas. La elaboración de todas las políticas requeridas para el cumplimiento de las estrategias de impacto a los recursos humanos de esta institución, son respaldadas por la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, lo cual provoca que todo proceso relacionado considere los derechos y deberes del empleado. De igual manera las políticas de la gestión de recursos humanos, están basadas sobre la planificación estratégica de la institución.	
---	--	--

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.	La Dirección de Recursos Humanos, a través de la División de Beneficios y Relaciones Laborales ha elaborado una política de Día Libre por Cumpleaños, como manera de reconocer ese día importante para cada empleado. En el MAPRE nos regimos por el Derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole. Evidencias: • Políticas de Recursos Humanos. • Política de Planificación Institucional. • Política beneficio día libre por cumpleaños. • Política Reclutamiento y Selección de Personal. • Programa Flexibilidad Laboral 2018 La estructura organizativa del MAPRE y el manual de cargos son definidos tomando como punto de partida la filosofía institucional, la cual está alineada tanto a las estrategias de este Ministerio como a los ejes transversales (aplicables) de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas de gobierno de cada año, por lo cual las tareas y responsabilidades están claramente definidas, así como las competencias y habilidades requeridas en la gestión y desarrollo del personal.	
--	--	--

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	El Manual de Cargos, aprobado por el MAP, define claramente las competencias requeridas y responsabilidades que deberá asumir el candidato seleccionado para ser parte de esta institución. En el proceso de selección de candidatos, realizamos pruebas técnicas a fin de comprobar y validar los conocimientos a nuestros candidatos. Evidencias: • Manual de Cargos. • Pruebas de selección de candidatos • Aplicación de pruebas de competencia y personalidad 2018 Se cuenta con una política de Reclutamiento y Selección de Personal, con el objetivo de seleccionar e incorporar el personal idóneo para cubrir vacantes que surjan de las diferentes áreas del MAPRE, asegurando que el personal elegido cumpla con el perfil requerido para el puesto. A los empleados de Carrera Administrativa, que obtengan puntuación en su evaluación del desempeño de 40% en el cumplimiento del componente I (Logro de Metas) es entregado un bono por desempeño y a los colaboradores que tienen más de 25 años de servicio en la administración pública, es otorgado la Medalla al Mérito por antigüedad en el servicio. El Manual de Organización y Funciones contiene detalles de la estructura	
---	---	--

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).	organizativa, los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones inter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades. En el año 2016 se realizó una encuesta de salarios con una consultora externa, con la finalidad de comparar en el mercado gubernamental y general los salarios ofrecidos por el Ministerio, para así formular en el año actual una propuesta de pago para el personal. Evidencias: • Política de Reclutamiento y Selección de Personal. • Listado empleados bonos por desempeño. • Fotos entrega reconocimiento por antigüedad. • Manual de Organización y Funciones. • Contrato y análisis escala salarial. • Respuesta MAP propuesta de salarios La institución valora el desempeño de los empleados de Carrera, por lo que se les reconoce a través de la entrega de bonos anuales, los cuales son otorgados considerando calificaciones sobre una puntuación de 40% de cumplimiento del componente I (Logro de Metas). Además del reconocimiento otorgado a empleados por haber servido al Estado Dominicano por	
--	---	--

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. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de	más de 25 años, con lealtad, honradez y eficiencia. El MAPRE cuenta con un beneficio de incentivo para aquellos colaboradores que cubran las vacaciones de posiciones de Coordinadores de Dirección y Despacho y Encargados de área, como una manera de reconocer y compensar las responsabilidades asumidas durante ese periodo de tiempo. Evidencias: • Listado empleados bonos por desempeño, • Fotos actividad entrega reconocimiento por antigüedad. • Política Pago Compensaciones Extraordinarias. • Política de Sustitución Temporal. • Propuesta programa de reconocimiento 2018 A través del Manual de Cargos institucional, este Ministerio tiene identificados la descripción de puestos y el perfil de cada cargo; los cuales son utilizados al momento de requerirse, la selección, capacitación y desarrollo de un empleado. Evidencias: • Manual de Cargos El Ministerio Administrativo de la Presidencia, cree y se preocupa por el desarrollo y capacitación de sus empleados, es por esto que ha creado y hace uso de las	
--	--	--

administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	herramientas tecnológicas como forma viable, segura, rápida y eficaz para capacitar. La División de Desarrollo Humano y Carrera junto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación han diseñado el recurso de capacitación virtual “Academia MAPRE” desde la plataforma de Moodle, donde se estarán impartiendo y administrando las capacitaciones online. En la misma se pueden encontrar el catálogo de los cursos disponibles, artículos y libros de interés. Esto viene a representar una evolución u opción alternativa a <i>Formación en Línea</i> que se encuentra en el Intranet donde los empleados pueden acceder a la herramienta de INFOTEP Virtual, donde se imparten cursos en convenio con dicha institución técnico profesional. A través del CAPGEFI en su plataforma virtual, se ofrecen cursos orientados a Hacienda Pública y Finanzas. La Dirección de Recursos Humanos cuenta con un sistema de almuerzo, donde se registran todos los empleados que tienen derecho a este subsidio. Gracias a esta data es posible el despacho del almuerzo de una forma segura. Evidencias: • Plataforma Moodle Academia MAPRE implementada • Listado de participantes por curso	
---	---	--

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).	• Guía INFOTEP Virtual • Listado de cursos impartidos por INFOTEP Virtual • Listado de participante por cursos de INFOTEP Virtual • Listado de personal inscritos en capacitaciones del CAPGEFI • Imágenes Sistema de Almuerzo Todos los candidatos, o personas que solicitan trabajo en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los empleados tienen iguales condiciones para hacer carrera profesional, en la medida en que demuestren que cuentan con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente una posición y deseos de superación. Como política nos regimos por el derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole. Muestra de ello, es que actualmente contamos con personal que presentan discapacidad auditiva y motora, desempeñando eficientemente su labor. Evidencias: • Política Reclutamiento y Selección • Imágenes de remodelaciones en las áreas físicas y rampas de acceso. • Lista de Genero MAPRE • Formulario de Solicitud de Empleo	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	El Ministerio tiene como propósito principal el mejoramiento continuo a través del desempeño laboral, por lo que es preocupación constante el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados a través de la capacitación, siendo la principal fuente de información la evaluación del desempeño. Anualmente, la División de Capacitación prepara la programación de cursos, talleres, charlas, etc., basada en el estudio de determinación de necesidades de adiestramiento y capacitación, separando para estos los recursos financieros necesarios. El entrenamiento es constante y se ofrece tanto interna como externamente. La determinación de necesidades de adiestramiento y capacitación se hace en coordinación con directores y encargados en base a nuevos proyectos y actividades reflejadas en el plan estratégico. La institución tiene como política de Reclutamiento y Selección, que al presentarse una vacante dentro del Ministerio, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir las vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil del	

	puesto de trabajo. Se consulta el manual de cargos para determinar qué competencias necesitan tener o desarrollar la persona para desempeñar el cargo. Evidencias: • Política Solicitud y Tramitación de Capacitación • Formulario Detección de Necesidades • Plantilla DNC • Plan anual capacitación. • Política de Reclutamiento y Selección de Personal • Memorándum sobre cobertura de vacantes del Ministerio • Manual de Cargos	
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.	La División de Desarrollo Humano y Carrera de la Dirección de Recursos Humanos, planifica las actividades por un período de un año, basadas en las necesidades actuales y futuras del capital humano, de manera que se encuentren preparados para asumir nuevos retos. El Plan de Capacitación se basa en el estudio de determinación de necesidades de adiestramiento y capacitación. El mismo fue socializado a todo el personal, mediante un lanzamiento a inicios del 2017. Existe un programa básico obligatorio, dependiendo la posición y luego, existen planes de capacitación internos y externos que son optativos por los empleados.	

	Evidencias: • Plan de Capacitación Anual. • Invitación Socialización del Plan Anual de Capacitación 2018 a todos los empleados. • Listado de participantes del Plan Anual de Capacitación 2017. • Fotos de la socialización del Plan Anual de Capacitación.	
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.	El Plan Estratégico Institucional contempla como parte de las estrategias definidas, la adecuación de un modelo en el subsistema de capacitación, orientado a desarrollar la gestión del personal basado en competencias, a fin de optimizar el capital humano acorde a las necesidades de la Institución. En el Ministerio existen grupos o cargos, que por la naturaleza de su trabajo, la División de Desarrollo Humano y Carrera, se ven en la necesidad de organizar instancias formativas en horario que les sean funcionales, considerando la parcialidad de su trabajo, de manera que estos empleados sean beneficiados e incluidos en el plan de capacitación con procesos formativos “in situ”. La División de Desarrollo Humano y Carrera socializa los planes de capacitación con los directores o encargados de área, a fines de ajustar a los participantes a cada acción formativa. Evidencias:	

	• PEI 2017-2020 • Plan de Capacitación Anual • Listado de capacitaciones de personal con horarios parciales • Correo electrónico socialización con supervisores sobre planes de capacitación	
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.	En conjunto con el INFOTEP se desarrolló el programa de Habilidades Gerenciales, dirigido a Encargados y Coordinadores, con el objetivo de desarrollar competencias de liderazgo, inteligencia emocional y trabajo en equipo. Por otro lado, se llevó a cabo el Programa de Liderazgo de The Bullet Proof Manager, de CRESTCOM, orientado a Directores, con el fin de desarrollar diez (10) competencias específicas de liderazgo. La Dirección de Recursos Humanos, a través de diferentes instituciones del Estado, programa cursos de Servicio al Cliente y Calidad en el Servicio orientados al trato profesional y personalizado hacia los ciudadanos y relacionados a nuestro Ministerio; en cuanto a las relaciones interpersonales se ofrecen cursos de Buenas Relaciones Humanas. Evidencias: • Listado participantes Diplomado Habilidades Gerenciales. • Programa CRESTCOM.	

	• Acuerdo de Capacitación Programa CRESTCOM. • Listado de participantes cursos.	
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).	Se tiene contemplado cuando un empleado ingresa a la institución, le es impartida una inducción por la Dirección de Recursos Humanos, donde se le instruye de las herramientas básicas y conocimiento generales de la institución, a fin de lograr identificación con el Ministerio. Una vez es conducido a su área de trabajo, su supervisor o jefe inmediato es el encargado de inducirlo, entregarle y enseñarle las tareas, funciones, y herramientas de su trabajo. Adicional cada área interviniente en el proceso debe completar el formulario de inducción. Evidencias: • Política de Inducción al Nuevo Empleado. • Formulario de Inducción. • Coaching y evaluación 360° a una muestra de los directivos.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Como política de Reclutamiento y Selección, se toma como acción al presentarse una vacante dentro del Ministerio, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir dicha vacante, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto.	

	Cuando existen vacantes internas o externas, el responsable de comunicación interna de RR.HH. lo notifica a través del correo electrónico y se publica en la intranet del Ministerio, con el fin de considerar y dar oportunidad a los candidatos internos. De igual manera, tenemos empleados de carrera que son transferidos a otras instituciones en comisión de servicios. Evidencias: • Política Reclutamiento y Selección de personal • Memorándum sobre cobertura de vacantes del Ministerio • Notificación promoción de empleados • Publicación de vacantes internas y externas en intranet y en Outlook. • Comunicación de transferencia de empleados	
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).	En la Dirección de Recursos Humanos se tiene como política ofrecer las capacitaciones al personal, tomando en cuenta las competencias requeridas en los puestos existentes en la estructura organizativa. Con el objetivo de desarrollar sus conocimientos, a la par le permite el ahorro de tiempo, desde una plataforma segura y dinámica, la División de Desarrollo Humano	

	y Carrera junto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación están en proceso de desarrollo del recurso de capacitación virtual “Academia MAPRE” desde la plataforma de Moodle, desde donde se imparten y administran las capacitaciones online. En la misma se pueden encontrar el catálogo de los cursos disponibles, artículos y libros de interés. El personal del MAPRE ha tomado cursos por medios electrónicos (<i>e-learning</i>) a través de otras instituciones públicas, como por ejemplo la herramienta de INFOTEP Virtual, donde se imparten cursos en convenio con dicha institución técnico profesional. A través del CAPGEFI en su plataforma virtual, se ofrecen cursos orientados a Hacienda Pública y Finanzas. El Ministerio Administrativo de la Presidencia se siente comprometido con el desarrollo de los empleados, es por esto que gestiona además, programas de post grado, entre ellos maestrías en modalidad virtual. Evidencias: • Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación. • Plan de Capacitación Anual. • Plataforma Moodle instalada. • Plataforma Academia MAPRE. • Guía INFOTEP Virtual.	
--	--	--

	• Listado de cursos impartidos por INFOTEP Virtual. • Listado de participante por cursos de INFOTEP Virtual. • Listado de personal inscritos en capacitaciones del CAPGEFI. • Carta de aceptación de la universidad al empleado cursante.	
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.	El Ministerio Administrativo de la Presidencia cuenta con un Comité de Emergencia Salud y Seguridad Ocupacional y una Brigada de Emergencia, los cuales han recibido acciones formativas orientados a la prevención de riesgos y seguridad ocupacional, impartidos por personal capacitado en esta materia, tales como: primero auxilios, extinción de incendios, evacuación, prevención de terremotos, uso correcto de la máquina de rayos X, perfil del brigadista, entre otros. En apego a los controles de transparencia, a los cuales el Ministerio se ve comprometido, empleados de las áreas de Finanzas y Control Interno participaron en el Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna. Por otro lado, en conjunto con la DIGEIG se impartió un taller de Conflicto de Intereses, dirigido a Viceministros, Directores y Encargados, con el propósito de revisar las normas que regulan los conflictos que se le presentan a los servidores públicos y	

	conocer las pautas del comportamiento ético de los Funcionarios del Estado. Con la intención de fomentar la no discriminación y la gestión de la diversidad, se realizó un taller orientado al personal de Edecanes, a razón de su trato directo con personas con habilidades especiales que visita esta Casa de Gobierno. Dicho taller fue impartido por CONADIS. En el compromiso de cumplir e incentivar la ética y la integridad, fue celebrada la semana de la ética bajo el lema “La Ética Empieza por mí”. En el transcurso de toda la semana se desarrolló un programa que contenía charlas, video fórum, encuesta de Ética y una Conferencia con todos los Comités de Ética de las instituciones públicas. De igual manera se realizó una Jornada de Sensibilización en Transparencia, Ética e Investigación, impartida por la DIGEIG, dirigido a fortalecer el comportamiento ético e integridad en las acciones del personal del Ministerio Administrativo. Evidencias: • Informe Acciones Salud y Seguridad Laboral • Invitación Congreso CLAI 2017 • Programa CLAI 2017 • Listado de participantes el CLAI • Formulario de Inscripción Congreso CLAI 2017. • Oficio invitación Taller Conflicto de Intereses	
--	---	--

	• Listado de participantes Taller Conflicto de Intereses • Invitación taller CONADIS. Fotos del taller, listado de participantes. • Invitación a todo el personal Semana de la Ética • Actividades de la semana de la Ética. • Resultados Encuesta de Ética. • Invitación Jornada de Sensibilización en Transparencia, Ética e Investigación.	
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.	Por el interés de la institución en conocer el impacto y aprendizaje del personal, las acciones formativas impartidas son evaluadas por los participantes a través del formulario “Evaluación de Impacto de la Actividad”. De igual manera los conocimientos adquiridos y/o puestos en práctica deben ser evidenciadas en el formulario “Aplicación de Conocimientos en el Puesto de Trabajo”, con el objetivo de conocer el desempeño del empleado. En otro orden, en la política de capacitación está contemplada, el deber de los participantes en las capacitaciones realizadas fuera del país, de socializar lo aprendido con el resto de sus compañeros de trabajo. Evidencias: • Formulario Evaluación de Impacto de la Actividad. • Formulario Aplicación de Conocimientos en el Puesto de Trabajo.	Diseño de formulario Análisis Retorno de la Inversión de Capacitación.

	• Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Con motivo de resaltar a la mujer y su labor, se celebró el día de las Secretarías, en la cual se realizó una charla enfocada al desarrollo personal y profesional. Por su lado, el día de las Mujeres se impartió una charla sobre Salud y Bienestar de la Mujer Actual, con el objetivo de ofrecer conocimientos generales sobre su rol y responsabilidad en el ámbito laboral y familiar. Evidencias: • Invitación a taller día de las Secretarías. Fotos. • Invitación Charla Salud y Bienestar de la Mujer Actual. Fotos.	

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.	La Dirección de Recursos Humanos mantiene una comunicación constante con todo el personal y la misma se logra a través de reuniones y canales de comunicación como: • Reuniones tanto de los encargados de áreas con su personal, como esta Dirección con todo el Personal. • Correo electrónico: persona a persona, grupos de personas, colectivos. • Murales departamentales. • Distribución de circulares.	

	También, se aprovechan otros eventos para fomentar las relaciones interpersonales de nuestros empleados como actividades artísticas, culturales, de integración, comunitarias, en donde participan los empleados como: • Eventos deportivos. • Día de las Madres y día de los Padres. • Encendido del Árbol de Navidad. • Fiesta de Navidad. • Jornada Limpieza de Playas. • Taller de integración “Safari MAPRE”. • Campaña “Mejores Relaciones Laborales” En la Dirección de RR.HH. se cuenta con un mecanismo de Comunicación Interna que es el canal por el cual se difunden publicaciones de interés relativas al personal y al Ministerio. La Dirección de Recursos Humanos tiene como práctica, realizar encuestas para conocer la opinión de los empleados y el impacto de diferentes servicios, beneficios y herramientas, tal es el caso de las encuestas de: Comunicación Interna MAPRE, Satisfacción Beneficios del Personal. Con el objetivo de fomentar la creatividad, la integración, el trabajo en equipo, así como propiciar la iniciativa individual, se realizan concursos en los que se la da oportunidad de participar a todos los empleados del MAPRE. Los temas varían según la temporada y la categoría del concurso.	
--	--	--

	Evidencias: • Minutas reuniones diversas. • Imágenes y documentos de actividades realizadas en el MAPRE. • Correos electrónicos varios. • Imágenes de murales departamentales. • Circulares varias al personal. • Invitación a realización de encuestas. Resultados de encuestas. • Fotos ganadores, campañas y bases de los concursos: <i>(Activa la Navidad y Conecta con los demás y Cuenta tu Historia. La Ética empieza por mí)</i>.	
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)).	La Dirección de Recursos Humanos mantiene una comunicación constante con directores, encargados y colaboradores, a fin de escuchar sugerencias y recomendaciones en pro de una mejor gestión. Además, realizan reuniones trimestrales con los Directivos, para la presentación de avances de los POA's de cada área, donde involucramos y propiciamos la aportación de ideas, con el propósito de comprometer y sostener el logro de los objetivos y proyectos contemplados y a su vez insistir en el mejoramiento continuo de los procesos. A través del trabajo en equipo, las tormentas de ideas y sugerencias de los empleados, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, a ser tomadas en cuenta como plan de mejora e inclusión de sus opiniones para la elaboración del PEI 2017-2020.	

	La institución cuenta con buzones de quejas, denuncias y sugerencias, ubicados estratégicamente en diferentes áreas de esta Casa de Gobierno, con la finalidad de dar facilidad a los empleados de exponer libre y anónimamente sus comentarios, acerca de cualquier situación que pudiera ser de importancia para el desarrollo y el desenvolvimiento del Ministerio. Evidencia: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. • Resultados Análisis FODA. • Formulario recogida de información Análisis FODA. • Fotos actividad Mesas Interactivas. • Política de Buzón de Quejas, denuncias y sugerencias. • Plantilla recogida de información, denuncias, quejas y sugerencias.	
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.	En el Ministerio reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de las metas o proyectos. Como muestra de ello, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, donde las opiniones y sugerencias de los empleados, fueron tomadas en cuenta para la elaboración del plan estratégico 2017-2020. Al lanzamiento de dicho plan fueron invitados todo el personal del MAPRE, como forma de comunicarlo y hacerlos partícipes del mismo.	

	En otro orden, el pasado año se conformó el Comité Gestor para la creación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) del MAPRE. Un personal del MAP impartió el taller para dar a conocer las implicaciones e importancia de la asociación. En este evento se escogió el Comité Gestor, a través de las votaciones de los empleados presentes. En Marzo de este año, se realizó la Asamblea General Constitutiva para la conformación definitiva de la ASP, la cual persigue de manera colectiva procurar el bienestar de los empleados de la institución y participar en procesos de toma de decisiones a favor de los mismos. Evidencia: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. • Resultados Análisis FODA. • Formulario recogida de información Análisis FODA. • Fotos actividad Mesas Interactivas. • Oficio invitación Charla Asociación de Servidores Públicos (ASP). • Documento con la firma de los miembros del Comité Gestor. • Campaña de ASP. • Invitación Postulación ASP. Fotos del evento. • Comunicación de Conformación Asamblea Constitutiva ASP, dirigida al MAP	
--	--	--

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con el objetivo de continuar impulsando el desarrollo de este Ministerio, se implementó una nueva metodología de Evaluación del Desempeño. Este nuevo sistema, está fundamentando en tres grandes aspectos: Logro de Metas o Resultados, Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, permitiendo de esta manera medir objetivamente el grado en que los empleados cumplen con las funciones y requisitos de su trabajo. Específicamente el Logro de Metas, está basado por un documento llamado Acuerdo de Desempeño, en el cual los supervisores trazan las metas que deben cumplir sus empleados para el logro de los objetivos institucionales y por área, tomando en cuenta el Plan Estratégico, El Plan Operativo y la descripción de cargo, los acuerdos son socializados por los supervisores con cada empleado. Para la elaboración de los Acuerdos de Desempeño, se han realizado talleres prácticos sobre el uso de esta herramienta. Evidencia: • Oficio Taller Implementación Nueva Metodología Evaluación del Desempeño • Oficio Socialización herramienta Evaluación del Desempeño • Guía para completar el Acuerdo de Desempeño.	
--	--	--

	• Invitación Taller Definiendo Metas en Acuerdos de Desempeño. • Listado de participantes Taller Definiendo Metas en Acuerdos de Desempeño. • Acuerdos de Desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Como forma de iniciar la documentación de los indicadores de satisfacción del personal, se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, con el fin de conocer los aspectos de la gestión que generan satisfacción en nuestro equipo y las áreas a mejorar. Según la política el Estudio de Clima Organizacional, se deberá realizar mínimo una vez al año, pero por falta de presupuesto no se pudo efectuar en el 2016 y se realiza en este año 2017. Con el objetivo de medir y conocer las apreciaciones y consideraciones de los empleados en diferentes ámbitos y servicios, se contempla la administración de encuestas periódicas, para así tomar acciones de mejora que impacten los servicios y/o procesos internos del Ministerio. Evidencias: • Resultados Estudio de Clima Organizacional 2015 y 2017. • Política Estudio de Clima Organizacional. • Invitación llenado de encuestas. • Informes Encuestas: Beneficios al Persona, Satisfacción de	

	Capacitación y Percepción de Comunicación Interna. Encuesta lugar y horario Fiesta de Navidad 2016	
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.	A través de la Encuesta realizada (Clima Organizacional) los empleados del MAPRE dispusieron de un espacio donde indicar aspectos de la gestión de personal que les gustaría que se mantengan o que mejoren. De igual manera en el análisis FODA realizado al área de Recursos Humanos, para la elaboración del Plan estratégico, los empleados tuvieron la oportunidad de emitir sus opiniones acerca de los servicios que se ofrecen en la gestión de recursos humanos. Evidencias: - Resultados Estudio de Clima Organizacional 2015 y 2017. - Resultados análisis FODA RRHH. - Invitación llenado de encuestas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El Ministerio cuenta con un Plan de General de Emergencias donde están plasmados los procedimientos, normas y criterios de la manera de actuar en forma coordinada ante situaciones de emergencia que puedan ocurrir dentro de la Casa de Gobierno. Se han realizado simulacros de evacuación con todo el personal, de manera que todos los empleados conozcan la metodología para evacuar el edificio en caso de emergencia. La edificación cuenta con las debidas señalizaciones y equipos de emergencia.	

	El departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo, que se encarga de atender y asegurar la salud de los empleados, realiza atención inmediata a situaciones, consultas médicas, plan de adquisición de medicamentos. Contamos con médicos por área de especialización. A los fines de crear conciencia a los empleados, se imparten diferentes actividades sobre prevención y cuidados de la salud. Así como campañas y facilidades de adquisición de productos relacionados a la salud y el bienestar de los empleados, tales como son: - Jornada Visual. - Manejo del Estrés. - Salud y Bienestar de la Mujer Actual. - Hipertensión Arterial. Evidencias: • Plan de General de Emergencias. • Informe Seguridad en el Trabajo 2017. • Catálogo de Servicios del Departamento de Salud. • Campaña Jornada Visual 2016. • Invitación Jornada Salud Visual 2016. • Invitación Charla Manejo del Estrés. • Invitación Charla Salud y Bienestar de la Mujer Actual. Listado de participantes. Fotos. • Convocatoria Charla Hipertensión Arterial.	
--	---	--

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.	En procura del bienestar del personal, el ministerio ofrece beneficios, como: - Servicios de consultas médicas gratuitas. - Subsidio para adquisición de medicamentos. - Acuerdo de tarifa corporativa con gimnasio - Cobertura de almuerzo. - Día libre por cumpleaños. - Préstamos Empleado Feliz a través del Banco del Reservas. - Acuerdos de capacitación de Educación Continua con la universidad UNIBE. - Programa Preserva con el Banco del Reservas, para la recuperación del crédito. - Uniformes, celular y combustible (al personal que aplica). - Entrega de bono para útiles escolares para hijos de empleados. - Celebración de fechas conmemorativas. Los empleados tienen acceso a la información pertinente, a través de la Intranet que es la herramienta donde se cuelgan las informaciones generales acerca del Ministerio, como actividades, plantillas, políticas y procedimientos, boletines informativos, circulares, etc. Evidencias: • Beneficio Día libre por cumpleaños. • Firma Acuerdos Interinstitucionales con UNIBE y BANRESERVAS. • Formulario de préstamo de BanReservas. • Catálogo de beneficios para el personal.	
---	--	--

	• Catálogo de servicios del Departamento de Salud. • Oficio entrega bonos útiles escolares. Listado de entrega. • Invitación participación Acto de Homenaje a la Bandera. Fotos. • Secciones Intranet MAPRE. • Programa Flexibilidad Laboral 2018	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Ministerio tiene una atención particular por los empleados quienes tienen necesidades especiales, por lo que se han realizado mejoras físicas con la colocación de rampas y señalizaciones para personas con diversidad funcional. A través del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo continuamente se identifican casos que son tratados con la especialidad que amerita. En cuanto al personal, se ha detectado y tratado distintos casos sobre: dificultades visuales, auditivas, de habla, limitaciones físicas y enfermedades ocupacionales. Evidencias: • Fotos rampas, accesos y señalizaciones para personas con discapacidad. • Estadísticas de enfermedades Dpto. de Salud.	
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	En este Ministerio se posee un Plan de Beneficios pensado en las necesidades del personal, con el fin de brindarles el apoyo necesario para el logro de sus objetivos	

las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	personales. En este sentido, se ofrecen consultas médicas sin costo alguno, de manera que el personal pueda cuidar su salud de manera cómoda y económica. Asimismo, se tiene un acuerdo con el gimnasio Gold's Gym, de membresías a precio corporativo, lo que beneficia claramente a todos los empleados de la institución. Los beneficios al personal son revisados periódicamente, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, tal es el caso del Proceso de Subsidio de Recetas Médicas. El Ministerio cuenta con un equipo de softball, en apoyo al deporte, la cultura, la competitividad y las sanas relaciones. Además, se realizan diferentes actividades sociales como la fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarías, en el cual se les reconoce y otorga un incentivo no monetario a los empleados. También existen concursos navideños internos donde se persigue la integración de las áreas y se les premia con días libres y bonos. El Ministerio Administrativo, apoya las actividades culturales, fomentando e incentivando la participación de los empleados en obras teatrales. Y se cuenta con el beneficios del Club Sambil + Plus, en el cual los empleados pueden gozar de	
---	--	--

	descuentos en las tiendas de la Plaza Comercial Sambil. Evidencia: • Catálogo de servicios Departamento de Salud. • Acuerdo de tarifa corporativa con Golds Gym. • Invitación Socialización Proceso de Subsidio de Recetas Médicas. • Actualización de Subsidio de Recetas Médicas. • Fotos equipo de Softball. • Actividades sociales del MAPRE (fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarias). Fotos y entrega de premios. • Convocatoria a participación de concursos, fotos, y entrega de premios. • Entrega de Boletas Obra Teatral Bianto y su Señor. • Anuncio afiliación Club Sambil +. Consulta Club Sambil + en Intranet MAPRE.	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han identificado con claridad los socios claves en los sectores público y privado con quienes el ministerio mantiene relaciones armoniosas y que contribuyen al desarrollo de actividades que provocan el crecimiento del Ministerio. Algunas de estas alianzas son: - Alianza con PROMESE CAL - Acuerdo con BanReservas - Acuerdo con UNIBE - Alianza Farmacia Los Hidalgos Evidencias: • Muestra acuerdos con BanReservas, UNIBE, PROMESE, Farmacia Los Hidalgos, Dominico-americano, etc.	
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.	Con la colaboración del Centro para el Desarrollo Agroforestal (CEDAF), se han realizado acciones puntuales que permitan mejorar el impacto que la ejecución de las funciones tiene en el medio ambiente. Estas acciones tomaron inicio con charlas de concienciación para el personal sobre la Campaña 3R para luego incorporar los recipientes para los desechos según su tipo en las oficinas y pasillos de esta Casa de Gobierno, que son retirados y su contenido	

	es reciclado. Además, con este centro apoyamos en el desarrollo y promoción de la <i>Hora del Planeta</i> en la República Dominicana. Evidencias: • Informe recogida desechos programa 3R • Nota de prensa la Hora del Planeta 2018 • Imágenes redes sociales la Hora del Planeta	
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.	Con el objetivo de ofrecer al personal acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral se han gestionado la colaboración del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), quienes además nos han asesorado en la realización de proyectos puntuales como fue la implementación de la herramienta de mejora de la calidad 5S en el Departamento de Almacén y Suministros. Otra colaboración ha dado mucho resultado es la que en la actualidad tiene el Ministerio con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), quienes ofrecen al personal capacitaciones en el área de las finanzas públicas y su gestión. Evidencias: • Informe Implementación 5S en MAPRE • Cursos y talleres en colaboración con el CAPGEFI	

	• Cursos y talleres en colaboración con el INFOTEP	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Las alianzas y colaboraciones son monitoreadas periódicamente a través de llamadas telefónicas o comunicaciones de seguimiento a fin de conocer la efectividad de las acciones conjuntas y la respuesta recibida por los beneficiarios de las mismas. Evidencias: • Proceso comunicativo actualizaciones subsidio de recetas médicas • Política Cooperación • Matriz Levantamiento Alianzas	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El Ministro ha manifestado públicamente la vital importancia que tienen para el Gobierno las alianzas público – privadas (APP), con el objetivo primordial de establecer estrategias conjuntas que permitan beneficiar ambos sectores en favor de la nación Dominicana. Evidencias: • Artículos periodísticos con declaraciones del Ministro José R. Peralta sobre el tema.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Los acuerdos suscritos por este Ministerio y otras instituciones definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, recursos y estrategias de los involucrados.	

	Evidencia: • Acuerdo Préstamos Empleado Feliz con el Banco de Reservas	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Con el objetivo de conocer las mejores prácticas de otras instituciones del sector gubernamental, para realizar propuestas de valor que beneficien al personal del MAPRE, hemos realizado consultas y benchmarkings sobre todo en lo concerniente a los beneficios laborales y los programas de formación otorgados por éstas a su personal. También hemos recibido solicitudes de información con el mismo propósito por instituciones homólogas. Evidencia: • Comunicaciones vía correo electrónico entre instituciones para benchmarking	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El MAPRE realiza las compras institucionales conforme los lineamientos establecidos en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento correspondiente (543-12) para la selección y contratación de nuestros proveedores, dando participación a las PyMES. Evidencia: • Documentos Control Compras y Contrataciones 2017	

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.).	Para MAPRE es una prioridad el uso de la comunicación como una herramienta de crecimiento de la organización, por lo que además de establecer una política que delimita las responsabilidades sobre la misma, se han diseñado campañas de comunicación como por ejemplo MAPRE Somos Todos, en la que se dio a conocer las funciones de las direcciones. Evidencias: • Política de Comunicación Organizacional • Presentación de perfiles profesionales Viceministros y Directivos en Intranet • Campaña MAPRE Somos Todos	
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.	Los ciudadanos clientes ven en el MAPRE un espacio para elevar su voz ante las necesidades en las que viven. Constantemente la institución ofrece apoyo a las asociaciones de ciudadanos (asociaciones de estudiantes, juntas de vecinos, iglesias, etc.) en la medida de las posibilidades internas, quienes a través de una comunicación escrita pueden realizar solicitudes. Evidencias: • Muestras de apoyo visitas sorpresa a agrupaciones ciudadanas	

	• Comunicaciones varias recibidas • Nota de prensa Ministro Administrativo sobre tema social	
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.	Como parte de las iniciativas que permiten el involucramiento de los ciudadanos clientes se han colocado un Buzón de Sugerencias Virtual dentro de nuestro website, donde los mismos pueden depositar sus opiniones. Así mismo, están habilitadas las redes sociales del Ministerio donde nos encontramos más cerca de los ciudadanos, disponibles para dar respuesta a cualquier inquietud, queja o sugerencia. Igualmente, los proveedores, los visitantes de la Casa de Gobierno son encuestados periódicamente a fin de conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción con los servicios y atenciones recibidas. Evidencias: • Imágenes de Buzón Virtual • Imágenes de Perfiles de Redes Sociales • Informe encuesta de proveedores y visitantes.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se ha definido ampliamente el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta. Asimismo, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional fueron conformadas mesas de trabajo interdepartamentales para conocer la opinión del personal sobre las Direcciones.	

	Evidencias: • Política de Buzón de Quejas y Sugerencias. • FODA elaborado en Mesas de Trabajo • Fotografías mesas de trabajo	
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).	Para dar respuesta a los requerimientos de la sociedad en lo que a transparencia se refiere, anualmente se elabora la Memoria Anual del Ministerio, donde plasmamos todos los proyectos realizados durante el año, la ejecución presupuestaria y los resultados obtenidos durante el período. Este documento es entregado al Congreso Nacional y publicado en el portal de internet e intranet de la institución, al igual que otros documentos de manejo público. Evidencias: • Imágenes de Página Web e Intranet. • Memoria Anual 2017 • Evaluación Portal de Transparencia • Participación Conferencia CLAD • Notas de Prensa del Ministro	
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).	Los ciudadanos/clientes que se acercan a este Ministerio evalúan los servicios recibidos y de esta manera nos permiten la mejora de áreas de oportunidad continuamente. En este sentido, los visitantes que acuden a la Recepción de Visitantes, los participantes de las Visitas Culturales, los usuarios de los servicios del sistema de Correspondencia y quienes	

	llaman a través de la Central Telefónica han ofrecido sus puntos de vista a través de encuestas de satisfacción. Evidencias: • Informes Encuestas de Satisfacción • Muestra Encuestas de Satisfacción	
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.	Con el fin de gestionar las expectativas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE, con el fin de hacer con estos un compromiso de calidad de los servicios para satisfacer sus necesidades de manera eficaz y efectiva. Evidencias: • Resolución aprobación Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE • Carta Compromiso al Ciudadano	
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.	El MAPRE constantemente evalúa el comportamiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas aplicadas y por medio de solicitudes realizadas vía la OAI, buzón virtual y redes sociales. Evidencias: • Análisis Servicios y Atributos para la Carta Compromiso al Ciudadano • Solicitudes de información en la OAI	

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.	La gestión financiera es la columna vertebral de todos los objetivos y los proyectos, por lo que existe un enfoque en realizar una gestión eficiente y eficaz, que permita hacer más con menos. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2017 (PEI) • POA 2018 • Proceso Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El análisis profundo de las decisiones financieras es realizado en todas las ocasiones, con el fin de optimizar los recursos y de que su uso sea oportuno, eficaz, austero y efectivo conforme las necesidades operativas de este Ministerio y los compromisos previamente asumidos. Evidencias: • POA 2018 • Plantilla Planificación de Recursos Humanos	Matriz y análisis de riesgos financieros.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Como forma de asegurar la transparencia en el uso de los recursos financieros, publicamos en la página web los Estados Financieros del Ministerio a fin de que sea de conocimiento público el uso responsable dado a los mismos. Estas informaciones	

	también incluyen la nómina de empleados y todas las informaciones relativas a las compras y contrataciones. Evidencias: • Estados Financieros 2017 y presupuesto aprobado publicados en internet • Publicaciones de Compras y Contrataciones	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El MAPRE desarrolla sus actividades utilizando eficientemente los recursos que recibimos, lo que se evidencia en la Ejecución Presupuestaria de la institución. Evidencias: • Ejecución Presupuestaria 2017. • Imágenes SIGEF	
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.).		No se ha realizado.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras son gestionadas a través del Viceministerio Administrativo y Financiero por la Dirección Financiera y sus diferentes unidades. Ambas áreas realizan un seguimiento constante de todos los procesos así como de las necesidades y eventualidades que se susciten.	

	Evidencia: • Manual de Funciones • Organigrama institucional	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones de inversión tomadas por las autoridades del MAPRE obedecen a las necesidades que surgen como producto del accionar del Ministerio y en ellas se evalúa los beneficios de una alternativa en comparación con otras, los efectos medioambientales que pudieran darse y que todas las acciones se realicen conforme las leyes y normativas vigentes, dando cumplimiento a los valores internos: integridad y transparencia. Evidencias: • Política de Compras y Contrataciones • Factura Compra Combustible	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los resultados anuales de la gestión financiera son incluidos en el Informe Semestre y en el de Cierre Anual que se entregan a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), los cuales incluyen todas las informaciones requeridas por dicha institución, incluyendo lo relativo a las inversiones realizadas en los proyectos de impacto. Evidencia: • Informes de Corte Semestral 2016	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos	La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación posee un sistema para salvaguardar las informaciones de las operaciones de la organización, de manera que la institución esté preparada ante cualquier desastre natural o ataque informático. Evidencia: - Plan Backup MAPRE Las informaciones externas recogidas a través de encuestas o cuestionarios son procesadas, analizadas y tabuladas a fin de plasmar y almacenar estos datos. Asimismo, se utiliza esta data para realizar cambios oportunos y los resultados son publicados en el portal web en sección de Transparencia. Evidencias: - Informes de Encuestas de Satisfacción - Imagen Sección de Transparencia en portal MAPRE El Plan Estratégico 2017-2020 contempla en el Objetivo Estratégico núm. 3 que el MAPRE deberá tener "Capital humano idóneo para cada puesto de trabajo, altamente motivado y comprometido con los objetivos del Ministerio", lo que nos	

de interés. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	conduce a formar nuestro personal a fin de que puedan satisfacer las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés internos y externos, así como a salvaguardar la información existente para su uso posterior. Así mismo estamos en desarrollo de la norma ISO 27001 para mayor control y seguridad de la información. Evidencias: • Plan Estratégico 2017-2020 • Plan de Capacitación 2018 • Plan de Backup • Circular Implementación ISO 27001 • Manual SGSI 2018 El Ministerio ha desarrollado canales de comunicación interna con el fin de que el personal tenga acceso a todas las informaciones de interés para el desarrollo óptimo de sus funciones así como las actividades, eventos, acuerdos realizados en la institución. Evidencias: • Intranet MAPRE • Boletines Informativos • Sección Noticias • Murales Se tienen manuales donde se han documentado las Políticas y Procedimientos, las funciones de las posiciones de la institución y las descripciones de cargos. Cada área posee una carpeta con las Políticas a la que se le agregan las nuevas	
--	---	--

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.	normativas aprobadas y cada empleado debe firmar una constancia de su recepción, lectura y comprensión; adicionalmente, las mismas son enviadas por correo electrónico y publicadas en Intranet. Evidencias: • Muestra Políticas y Procedimientos aprobados • Manual de Cargos • Manual de Funciones • Formato de constancia de lectura de Políticas y Procedimientos • Divulgación de Políticas por correo electrónico • Publicación de Políticas en Intranet Considerando el interés de garantizar el intercambio y acceso de las informaciones entre todos los grupos de interés, se han habilitado interesantes secciones informativas en la intranet institucional para el personal y el website para los ciudadanos. A través de estos medios, los interesados pueden acceder a nuestras publicaciones, documentación institucional, etc. Por igual conservamos y publicamos información impresa para quienes prefieren este formato utilizando murales y demás. Evidencias: • Imágenes website e intranet • Imágenes área de computadoras en Comedor • Imágenes murales y documentos impresos informativos	
---	--	--

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.	• Kioskos de internet El personal del MAPRE beneficiado con ayuda para el pago de becas para estudios de post grado deben firmar un Acuerdo de Capacitación que les compromete a laborar para la institución en por un tiempo determinado a la finalización de sus estudios. Asimismo, tienen el compromiso de compartir el conocimiento adquirido con sus compañeros de trabajo más cercanos. Evidencias: • Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación • Acuerdo de Capacitación	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Con el propósito de cumplir con los objetivos plasmados en el Plan Estratégico Institucional relacionados a la gestión de la tecnología del Ministerio, se emplea el Plan Operativo Anual (POA), el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución y de evaluar el desempeño de cada colaborador a través de las evaluaciones de desempeño. Evidencias:	.

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas	computadoras del MAPRE con el objetivo de enseñarles sobre el uso de los tokens de seguridad y nuevas implementaciones de la Dirección de TIC. Evidencias: • Listado de participantes de la capacitación Manejador de Excel 2010 • Circular capacitación Excel online • Guía INFOTEP virtual, capacitación Manejador Excel 2010. • Invitación remitida vía correo sobre Charlas de uso de tokens TIC • Imágenes charla DTIC En busca de lograr una gestión más eficiente de la tecnología, la Dirección de TIC ha desarrollado los siguientes proyectos: • Sistema de inventario de Equipos Tecnológicos para control de todos los equipos informáticos del ministerio. • Update Plataforma SIGOB sistema aplicado para gestionar los proyectos emblemáticos del Sr. Presidente de la República Dominicana. • Cambio del sistema de tickets SysAid por la plataforma System Center, ya que éste último es menos costoso y más efectivo. • Desarrollo de Implementación de la ISO 27001 • Nueva Central Telefónica 2017 Evidencias:	
---	--	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	servicios online inteligentes, propiciando la optimización de los recursos disponibles. Con el fin de garantizar que las operaciones cotidianas sean cada vez más eficientes. Por citar un ejemplo de ello, es la App móvil MAPRE que se creó como herramienta para brindar servicio a los ciudadanos. Evidencias: • Imágenes del Website del MAPRE. • Políticas del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones. • Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web www.311.gob.do • Imágenes de distintos módulos del sistema Avacomp. • Imágenes de distintos módulos de SIGOB • Imágenes formularios en línea • Ingreso al SAIP Con una visión innovadora el MAPRE se compromete a estar siempre al pendiente de los avances tecnológicos para brindar un servicio de calidad, en consecuencia, cada año se hacen evaluaciones para certificaciones y mantener las ya obtenidas de las normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC). Actualmente la institución está certificada con las NORTIC A2, A3, A4 y A5, E1. Por otro lado, en el área de servicios a usuarios de la Dirección TIC se ha cambiado el sistema de tickets (SysAid) a la plataforma System Center para integrar todas las operaciones TIC, además de que es más económico,	Completar las actividades para obtener NORTIC A7.
--	--	--

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.	permite implementar con facilidad en un mismo módulo las mejores prácticas de administración de servicios de TIC, manejar tickets y cumplir con altos niveles de calidad del servicio. Otra de las acciones más importantes para mantener una innovación en aspectos tecnológicos es la participación del personal en formaciones. Evidencias: • Imágenes del website de MAPRE donde se reflejan las certificaciones obtenidas. • Imágenes de la plataforma System Center. • Imágenes capacitaciones personal DTIC A través de la Dirección de Tecnología se han llevado a cabo varios proyectos y adquisición de sistemas que contribuyen a preservar el medio ambiente y a la reducción de costos, entre ellos está el Plan Ahorro de Energía en las computadoras, con el objetivo de impactar directamente en el costo de la factura eléctrica al reducir el consumo de energía en los equipos de cómputos que son utilizados en la Casa de Gobierno. Otros sistemas adquiridos son: el sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), utilizado para la correspondencia interna y externa, a fin de optimizar el manejo de la información y el control de los accesos a dichos documentos para reducir la emisión de papel. También se desarrolló una política	Completar la implementación de los proyectos: Centralización de Impresora
--	---	--

	de impresión para controlar la cantidad de impresión de los usuarios. Evidencias: • Plan de ahorro de energía. • Imágenes de TRANSDOC. • Política Gestión Documental • Política Servicios TIC (Control de Impresión pág. 8). • Proyecto Digitalización de documentos 2.0	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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). 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	Esta Casa de Gobierno se encuentra en una ubicación geográfica de fácil acceso vía transporte público, además de que está localizada en una ubicación central en cuanto a servicios gubernamentales y cercano a otros organismos públicos que conforman parte de las instituciones relacionadas a los servicios que podamos ofrecer. Se mantienen dentro de la Casa de Gobierno y el perímetro los servicios principales del MAPRE para facilitar la movilidad de los ciudadanos. Evidencias: • Imágenes de ubicación geográfica Se desarrollan proyectos de suma importancia que garantizan un adecuado espacio donde se aprovecha la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad del mismo, mirando especialmente las necesidades de	

usados.	rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.	
	Evidencias: imágenes de: • Circulares informativas de mantenimiento 2017-2018 • Limpieza en todos los alrededores del Palacio Presidencial. • Limpieza del Almacén del Salón Hermanas Mirabal. • Mantenimiento de plantas, aires acondicionados y ascensores.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Para velar por el cuidado de los medios de transporte y recursos energéticos, hemos diseñado planes y políticas que permiten optimizar los recursos y prolongar la vida útil de dichos bienes, para de esta manera evitar gastos innecesarios. Contando con un taller para el mantenimiento vehicular y gestiones programadas de atención de los mismos. Evidencias: • Política de Combustible • Formularios control de vehículos	
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).	El MAPRE cuenta con tres (3) áreas de parqueos, incluyendo una de visitantes en el área de recepción y otra para motocicletas, de igual forma existen rampas para personas con discapacidad ubicadas en los puntos de acceso a recepción, módulos de entrada y	

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.	salida, en los pasillos de estas instalaciones, entre otros. Cabe mencionar, que en estas instalaciones también se cuenta con dos ascensores, uno para uso de empleados y visitantes y otro para carga. Evidencias: • Imágenes de las rampas en los pasillos y módulos de entrada y salida. • Vista panorámica de los parqueos. • Planos de los parqueos • Imágenes parqueos de motocicletas. • Imágenes de ascensores La institución a través de la Dirección Financiera cuenta con un área que gestiona los activos fijos por medio de un sistema (AVACOMP) para un mayor control de los mismos. Además, contamos con talleres y personal técnico especializado que procura elevar la vida útil de estos activos, apoyando un reciclado y reutilización de forma segura. Cabe mencionar que por el tipo de institución que representamos la administración de estos activos debe obedecer a ciertas normas de la Dirección de Bienes Nacionales. Evidencias: • Imágenes Sistema AVACOMP – Activos Fijos • Imágenes talleres MAPRE	
---	--	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Este Ministerio gestiona salones y espacios para la ejecución de actividades y reuniones, los cuales comparte con otras entidades como son: el Despacho de la Primera Dama, la Vicepresidencia, entre otras instituciones gubernamentales. En ese sentido, también se ofrecen Visitas Histórico Culturales (tours) para dar a conocer las instalaciones y el patrimonio histórico que representa el Palacio Presidencial, abierto al público donde es frecuente la visita de estudiantes de escuelas, colegios, universidades, extranjeros y demás. Evidencias: • Imágenes de Visitas Culturales • Imágenes actividades celebradas en la Casa de Gobierno	
---	---	--

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
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El MAPRE, a través del Mapa de Procesos tiene identificados sus procesos claves, en donde se refleja la estructura y la relación entre los mismos. También cuenta con la documentación de los mismos a de las distintas Políticas y Procedimientos, que incluye los procesos claves y de apoyo	

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.	expectativas de los grupos de interés. También contamos con buzones de sugerencias, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión de los servicios solicitados. A través de reuniones para creación o revisión de procesos, con los responsables e involucrados, se obtienen informaciones y aportes relevantes que permiten identificar oportunidades de mejora, manteniendo así la cultura de mejoramiento continuo. Evidencias: • Informes de encuestas • Reporte eficiencia de uso del TRANSDOC • Minutas de reuniones • Buzones de sugerencias A través del PACC, se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de proyectos institucionales, enfocados a la innovación y automatización de los procesos, así como a la consecución de los objetivos estratégicos definidos, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos. Evidencias: • PACC 2018 • POA 2018	
---	---	--

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Anualmente se revisan los procesos establecidos en políticas y se permite la inclusión de adendas para mejorar cambios de estos procedimientos. Además, se evidencia la centralización y control de algunos procesos para simplificar las partes o medios de acceso a los servicios como el de los contratos. Evidencias: • Sistema de rastreo de documentación SIGOB • Política de solicitud de contratos	
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.).	El MAPRE, en acompañamiento del MAP, ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano, a los fines de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución. También a través de la elaboración de los acuerdo de desempeño de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos, al igual que los POA, en donde se monitorizan periódicamente el avance de las acciones realizadas. Evidencias: • Carta Compromiso al Ciudadano • Acuerdos de Desempeño • POA 2018	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los	Las TIC, son de gran importancia en la institución, ya que inciden directamente en la relación con los grupos de interés e	

procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	impactan directamente en las funciones institucionales, con relación a la eficacia eficiencia de los procesos y regulares de la institución, los cuales en gran proporción están automatizados. Evidencias: • Sistema de Almuerzo • Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) • Intranet • Portal Web del Ministerio AVACOMP	
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.	No se realiza	No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Contamos con una clara identificación de nuestros servicios primarios, así como secundarios definiendo sus atributos y estándares de calidad. Evidencias: • Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) • Plantilla estándares de calidad CCC • Mapa de Procesos	

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.).	A través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, un representante de la OAI, encuestas de satisfacción, entre otras, se mantiene un canal de comunicación permanente, que nos permite recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos y usuarios con relación a los servicios ofrecidos. Evidencias: • Buzones de sugerencias • Encuestas • Solicitudes de OAI	
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.	Periódicamente se realizan mediciones de satisfacción del servicio, mediante la aplicación de encuestas, por distintas vías establecidas, a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios, y desarrollar planes de mejora según las informaciones reveladas. Evidencias: • Encuestas de Recepción, Central telefónica y otros.	
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.	Los ciudadanos como clientes, sus impresiones son las referencias para mejorar los procesos de prestación de servicios. Por la naturaleza de ésta organización y debido a la ubicación física, no se dispone de facilidades de participación para los ciudadanos y clientes por razones de seguridad.	

	En este sentido, como forma de conseguir la retroalimentación, se cuenta con encuestas que se realizan al momento de que brindar nuestros servicios a los clientes/ciudadanos. También contamos horario extendido, en las áreas de servicios al ciudadano, a los fines de poder satisfacer las necesidades del usuario que requieran de nuestro servicios dentro de este horario. Evidencias: • Encuestas • Horarios de Recepción y Central Telefónica	
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.	A través del portal web del ministerio, los usuarios pueden solicitar los servicios ofrecidos por el MAPRE, evitando así el desplazamiento innecesario a las instalaciones de la Casa de Gobierno. También a través del representante de la OAI, puede realizar consultas, solicitar información y recibirlas, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación. Evidencia: • Portal web: sección de transparencia y servicios	
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.	A fin de proporcionar al usuario informaciones oportunas, correctas y fiables, se posee los siguientes canales:	

	• Representantes de servicio, dedicados exclusivamente a ofrecer información concerniente a la institución a través de la vía telefónica. • Espacio físico destinado a la Recepción de Visitantes, con representantes de servicios para asistencias personalizadas. • Página Web, donde se encuentra disponible toda la información necesaria del MAPRE. Evidencias: • Imágenes área de Recepción • Imágenes Web MAPRE	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Se han flexibilizado algunos horarios de las áreas de servicio al ciudadano, a fin de permitir que cualquier ciudadano asista a la institución sin ninguna dificultad. Asimismo, en la página web tenemos documentos disponibles para los ciudadanos interesados. Evidencias: • Portal web • Sección transparencia • Brochures informativos CCC	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Ministerio cuenta con distintos medios de reportes de quejas y reclamaciones tanto internas como externas, donde se tiene el compromiso de dar respuesta en tiempos oportunos establecidos.	

	Evidencia: • Carta Compromiso al Ciudadano • Brochure CCC • Reporte buzón quejas y sugerencias • Política de buzones de quejas, denuncias y sugerencias	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El MAPRE cuenta con sus servicios identificados clasificados por: • Servicios a ciudadanos • Servicios a empleados gubernamentales • Servicios a Instituciones gubernamentales y no gubernamentales Evidencia: • Manual de Bienvenida • Carta Compromiso al Ciudadano • Mapa de Procesos • Mapa de Producción	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La institución brinda apoyo logístico y financiero a todas las ejecuciones del Presidente de la República. En ese sentido la institución ha servido de enlace entre el Estado, el sector privado e instituciones sin fines de lucro. Se han establecido mecanismos de seguimiento del cumplimiento de las metas del gobierno y las promesas del Señor Presidente a los diferentes sectores, a través	

	de sistemas de monitoreo electrónicos, que permiten obtener las informaciones lo más actualizadas posible como es el módulo de metas presidenciales y monitoreo de temas, a través de un sistema vía Web, denominado SIGOB. Evidencias: • Imagen módulo de metas - SIGOB • Sección visitas sorpresa página web	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Tenemos implementados sistemas de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio de datos, entre los que se encuentran: TRANSDOC, AVACOMP, intranet, página web, Outlook, entre otros. Evidencia: • Imágenes de los sistemas	
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.	Para la construcción del Plan Estratégico Institucional la organización por medio de la metodología de Organización Gallup donde se recogieron informaciones para orientar el rumbo estratégico. Así mismo la institución mantiene y busca contacto con organismos rectores como el MAP para la mejora de procesos y servicios de cara al ciudadano. Por igual se recogen informaciones como recomendaciones en las encuestas a los representantes de distintas organizaciones. Evidencias: • PEI 2017-2020	

	• Proceso elaboración CCC con el MAP • Informes encuestas ciudadanos	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Como forma de mantener la interacción entre los diferentes grupos de trabajo, en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se crean comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución. Evidencias: : • Aprobación Comité de Ética • Comité de Compras • Comité de Calidad • Política de Comités de Trabajo	
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.	Nuestra ubicación dentro de la Casa de Gobierno, nos facilita el compartir los servicios básicos, tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Palacio Nacional, entre éstas: Dirección de Comunicaciones (DICOM), Consultoría Jurídica, Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica de la Presidencia (DIAPE), etc. El MAPRE desarrolla y comparte procesos y servicios de manera permanente con las demás instituciones.	

	Evidencias: • Estadísticas de Correspondencias recibidas • Estadísticas de servicios de soporte técnico suministrados.	
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).	Nuestros procesos están dirigidos a toda la institución y no a una parte de ella. Esto se evidencia en el alcance de cada Política y Procedimiento del Ministerio. Evidencia: • Políticas aprobadas y publicadas	

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
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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La imagen global del Ministerio en cuanto a la percepción recibida de los ciudadanos en cada una de las encuestas ronda en un 75% y 85% de satisfacción en aspectos como la amabilidad, accesibilidad, tiempo de respuesta, informaciones recibidas, entre otros aspectos. De forma interna los empleados tienen una percepción promedio de un 80% de conformidad e identificación con el MAPRE. Evidencias: • Informes de las encuestas de satisfacción • Informe encuesta de clima 2017 Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos, pero cada día en busca de mejorar se posee canales como: • Encuestas de percepción y satisfacción • Sistema de correspondencia • Buzones de quejas y sugerencias	

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Así mismos se ha creado un nuevo medio, un buzón de quejas y sugerencias digital abierto en este año. A partir de estos medios, se toman acciones frente a los servicios u otras recomendaciones que surjan vía estos medios. Evidencias: • Imágenes de buzones • Formularios de encuestas • Informes de encuestas • Correos de solicitud de planes de mejora • Planes de mejora La ubicación céntrica del MAPRE permite un fácil acceso a todos los ciudadanos, donde cumpliendo con los procesos de seguridad, toda persona puede acceder a la recepción del Palacio Presidencial. Muestra de esto es la valoración promedio de la accesibilidad de un 85% en las encuestas y la facilidad de acceso a través de: • La variedad de 5 rutas de transporte público (av. México, calle Dr. Delgado, 30 de Marzo, Av. 27 de Febrero y Av. Bolívar) • El contar con una Recepción abierta con horario extendido de 7:00 a. m. hasta las 7:00 p.m. • Habilitación de rampas, ascensores, 28 nuevos parqueos, espacios señalizados, para mejor orientación.	
---	--	--

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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.).	Evidencias: • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano • Imágenes rampas, parqueos, señalizaciones y ascensores • Informes encuestas de satisfacción El MAPRE, tiene evidenciada en la misión ser la institución referente en cuanto a cumplimiento de legislación vigente, innovación y transparencia en todas las decisiones administrativas y financieras. Evidencia de esto son las calificaciones que hemos obtenido de las diferentes organizaciones rectoras, como son: • Informe de transparencia DIGEIG: 97% • SISMAP: 92% Evidencias: • Evaluaciones Transparencia DIGEIG • Imagen SISMAP • Nueva Central Telefónica instalada En cuanto a los productos y servicios ofrecidos a los clientes externos se cuenta con un nivel de calidad y confianza bueno, representado en un porcentaje promedio de satisfacción de un 88% al comparar los informes y debido a la frecuencia de uso donde al cierre del 2016: • Se recibieron 3,920 personas en tours quien presentaron una total satisfacción de un 98%.	
--	--	--

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	trimestral, semestral y anual). Esta se ofrece a través de varios medios y adaptada a los mismos y a los usuarios, así como en cantidad suficiente y requerida para los fines. Evidencias: • Informaciones intranet • Videos institucionales • Imagen e información sección Transparencia • Imagen portal MAPRE • Imagen sección Visitas Sorpresa • Reportes al día en Portal DGCP • Brochures, murales y materiales impresos MAPRE Tenemos varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos que representan unos 7 medios: 1. Líneas telefónicas que equivalen a más de 200 extensiones 2. Un sistema físico y digital de correspondencia que se integran. 3. El portal web con secciones especiales para recibir solicitudes e información 4. Presencia en 4 tipos distintos de redes sociales 5. Una amplia área de atención al personal (recepción de visitantes) 6. Variedad de encuestas al ciudadano y empleado 7. 4 buzones físicos y 1 digital Así mismo se han estado mejorado y actualizado las formas de recibir dichas	
--	--	--

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	informaciones, aplicando medios digitales y formatos más adecuados y estandarizados. Evidencias: • Listado líneas telefónicas MAPRE • Imágenes sistema correspondencia • Imagen secciones de formularios portal web • Correo electrónico institucional • Imagen portal y redes sociales activas • Imagen recepción de visitantes • Formularios de encuestas (anteriores y nuevos) • Imágenes buzones • Formularios encuestas Google Docs • Oficio solicitud sistema recolección de datos • Encuesta Comunicación Interna 2018 • Actualización Política Comunicación Organizacional y Buzones de Sugerencias 2017-2018 • Plan Comunicación Interna 2018 Contamos con encuestas que se aplican cada vez que presta un servicio o concluye un proceso siendo este el caso de: • La Dirección de Compras y Contrataciones del MAPRE, envía encuestas al cerrar cada proceso de compra con los proveedores. • El Departamento de Edecanes es evaluado al momento de culminar cada uno de los tours.	
---	---	--

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	• Encuestas de Capacitación Recibidas al culminar cada una de estas. Además, la institución cuenta con otros tipos de encuestas que tienen una periodicidad menos frecuente de semestres o trimestres como son las encuestas de satisfacción de los servicios de: • Recepción de visitantes • Correspondencia de la Casa de Gobierno • Central telefónica En busca de mejorar esta frecuencia se está en proceso de implementar un nuevo sistema para las encuestas. Evidencias: • Pautas de aplicación de las encuestas • Formularios de encuestas • Oficio solicitud de sistema recolección de datos • Correos seguimiento sistema de recolección de datos El Ministerio cuenta con un nivel de satisfacción promedio de los servicios de un 88%, lo cual refleja la confianza ante estos servicios, así como que gran parte de los usuarios vuelven a hacer uso de los servicios (82% de los usuarios de la recepción ya había venido antes). También una de las formas más frecuentes en que las personas conocen los servicios como las Visitas Culturales es por recomendaciones con un resultado de un 87.5%.	
--	--	--

	Evidencias: • Ver evidencias numeral y/o ejemplo 5, subcriterio 6.1	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano se consideraron solo los aspectos/atributos de mayor interés para los ciudadanos. En el MAPRE entendiendo que los servicios se deben adaptar a las necesidades de los usuarios, estos son mejorados de acuerdo a sugerencias, quejas y mediciones resultantes de los medios de recolección de estos datos. Evidencias: • Informaciones recogidas en FODA áreas MAPRE • Correos planes de mejora Correspondencia • Plan de Mejora	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	De cada sugerencia y encuestas se registran todas las informaciones recibidas tomando acciones en torno a estas. Evidencias: • Informes buzones de quejas y sugerencias	Registrar las sugerencias implementadas

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Periódicamente se evalúan por medio de las informaciones recogidas informaciones de las necesidades y el estatus de estas, en cada periodo de encuestas realizadas a los diferentes clientes/ciudadanos. Estas encuestas en algunos casos incluso impactan resultados de los indicadores de gestión de los Planes Operativos Anuales del Ministerio. Evidencias: • Ver evidencias subcriterio 6.1, ejemplo 9 • POAs 2017	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El Ministerio cuenta con algunas áreas de servicio con horario extendido. Para medir la calidad de estos horarios se toman medidas de la preferencia de los usuarios para el uso de los servicios y su satisfacción ante estos es de un 78% los considera excelentes, siendo uno de los horarios de mayor flujo el matutino con un 67% de preferencia. Evidencias: • Informes encuestas de satisfacción	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En las evaluaciones de la prestación del servicio recibidas en el 2016, se tiene una	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

Documento Externo
SGC-MAP

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	- Informe Resultado Encuesta de Comunicación Los resultados levantados en las encuestas de satisfacción, el nivel de avance, estatus y ejecución presupuestaria de proyectos particulares, así como otros tipos de mediciones se publican en el portal web del MAPRE. Evidencias: - Sección datos estadísticos website MAPRE - Sección Visitas Sorpresa website MAPRE	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	No aplica para esta institución.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Desde el 2015 se cuenta con un representante particular de Acceso a la Información Pública y se ha ido reestructurando quien ejecuta este rol estableciéndose una responsable para centralizar la carga de información al portal de Transparencia. Esto ha superado el nivel de ejecución de la publicación y transparencia en un 97%. También, se ha establecido controles tiempos específicos para mantener actualizada y disponible la transparencia de la información. Evidencias: - Evaluaciones Transparencia DIGEIG - Roles RAI - Integración al SAIP - Integración *462 *GOB - Habilitación Stand OAI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Hasta la fecha se han recibido nueve (9) quejas y se han procesado todas. Actualmente se estableció un tiempo respuesta de 15 días como máximo en la Carta Compromiso al Ciudadano y nos regimos por estos tiempos. Evidencias: - Informe quejas y sugerencias - Carta Compromiso al Ciudadano No se ha contabilizado. El MAPRE cuenta con los estándares de los servicios publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales son establecidos de acuerdo al cumplimiento de calidad evaluado anteriormente en estos servicios de un 90%. Además, toda la gestión y servicios públicos ofrecidos en el MAPRE están apegados a normativas como la Ley de Función Pública 41-08. Evidencias: - Carta Compromiso al Ciudadano - Matriz determinación de estándares	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El MAPRE realiza periódicamente mediciones acerca de la percepción que tienen nuestros grupos de interés sobre el estado de la organización, la calidad de los servicios que ofrecemos, etc. pues es muy importante la mejora continua de las áreas de oportunidad detectadas, a través de dichas herramientas. En aspectos internos como el orgullo por trabajar en el MAPRE, se alcanza un 86%. Estos resultados serán actualizados con la nueva encuesta de clima 2017. Mientras que externamente existe una satisfacción general promedio de los servicios de un 88%. Evidencias: • Encuesta de Clima Organizacional 2017 • Informe Encuesta Recepción de Visitantes • Informe Encuesta Proveedores MAPRE • Informe Encuestas de Satisfacción Participantes Tours • Encuesta Satisfacción Beneficios Laborales Como institución se ha avanzado ampliamente en lo que respecta al empoderamiento de nuestro capital humano en la toma de decisiones del Ministerio. Una de las experiencias más recientes fue la realización de las mesas de trabajo interdepartamentales para la elaboración del FODA, base del PEI	

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	2017-2020, así como distintas reuniones y encuentros con los directivos donde se tomó una muestra representativa del MAPRE de un 16.11% (de 670 empleados en 2016) superando el involucramiento en otras ocasiones en un 14.03% donde solo se involucró la alta dirección que representa un 2.08% del personal. Evidencias: • Listado participantes mesas de trabajo PEI 2017-2020 • Imágenes mesas de trabajo Para la mejora continua se toman en cuenta la opinión interna y externa. En cuanto al personal del MAPRE un 14.02% participó en mesas de trabajo para identificar mejoras en los procesos de las áreas, para establecer la estrategia institucional. En cuanto a los interesados externos se consideran las sugerencias y opiniones de las muestras de ciudadanos encuestados para establecer mejoras donde recogemos informaciones de en promedio 263 personas dependiendo la población por servicio. Evidencias: • Ver evidencias numeral 2, subcriterio 7.1 • Recolección de mejoras mesas de trabajo PEI • Informes Encuesta Satisfacción Correspondencia 2016 • Plan de Mejora Correspondencia	
---	--	--

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Por la importancia que reviste para la institución el compromiso ético del personal, recientemente realizamos una Sensibilización sobre Ética y Transparencia para reforzar en ellos el valor que tienen ambos valores para el desempeño de la función pública. Evidencias: • Invitación Sensibilización sobre Ética y Transparencia • Fotografías Semana de la Ética sobre Ética y Transparencia • Formulario de inducción • Código de ética	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	El MAPRE cuenta con varios medios de consulta y dialogo como son: un portal de intranet, una página web, redes sociales, murales en las distintas oficinas, 4 buzones físicos distribuidos en diferentes espacios de esta Casa de Gobierno. Así mismo hemos habilitado de un buzón virtual en el website, para recibir de nuestros empleados y ciudadanos/clientes cualquier sugerencia, queja o denuncia. También, contamos con un Representante de Libre Acceso a la Información (RAI) y se mantiene una constante comunicación por correo electrónico. Por igual las oficinas del personal directivo se encuentran siempre abiertas para recibir a cualquier colaborador con alguna solicitud o inquietud. Evidencias: • Fotografías Buzones de Quejas, Sugerencias y Denuncias	

6. La responsabilidad social de la organización.	• Imágenes website • Imágenes intranet • Consulta correspondencia ciudadana • Correos Comunicaciones RR.HH. La Responsabilidad Social (RS) es un importante pilar de la gestión del MAPRE, considerando el deber que se tiene como institución de retribuir a la sociedad y de aportar nuestro esfuerzo en la obtención de una mejor nación. Al cierre del pasado año se llevaron a cabo 6 actividades de este tipo. Evidencias: • Fotografías Jornada de Reforestación • Invitación a Donación para afectados por inundaciones en Puerto Plata • Invitación Mes Sensibilización sobre el Cáncer de Mama • Invitación y fotografías La Hora del Planeta • Imágenes apoyo Jornada de Limpieza de Playas • Memoria Institucional 2017 • Programa de Voluntariado MAPRE	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 comunicar sobre ello.	A través del Plan Estratégico y los Planes Operativos, los directivos de la organización tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período. Asimismo, realizan acuerdos de compromiso con sus supervisores y supervisados, donde se	

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	establecen las responsabilidades con unidades de medida para ser evaluadas. Este proceso es comunicado a través del correo electrónico a todo el personal. Asimismo, en tiempos o procesos claves la alta dirección y mandos medios comunica los procesos al personal de forma directa, reuniones grupales y a través de medios como el correo electrónico y circulares en físico. Evidencias: • PEI 2017-2020 • POA 2018 • Correo Informativo sobre Premio Nacional de la Calidad • Correo Informativo Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2017 • Circulares informativas y de seguimiento estrategia organizacional Los procesos del Ministerio han sido diseñados con el objetivo de optimizar todos los recursos (financieros, humanos, físicos) y debidamente documentados, a fin de servir como guía para nuestros colaboradores y cumplir de esta forma con los objetivos planteados. Actualmente se cuenta con 37 políticas aprobadas y difundidas. Evidencias: • Políticas y procedimientos aprobados • Sección políticas del intranet • Mapa de Procesos	
--	--	--

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El MAPRE cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño por Competencias con el que los colaboradores son calificados no sólo por sus habilidades, también por sus características personales y sus valores, conforme nos instruye el Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, cada colaborador debe firmar al inicio de periodo a evaluar un Acuerdo de Desempeño, donde se establecen los objetivos que deberá alcanzar el mismo. Evidencias: • Formularios de Evaluación del Desempeño de todos los grupos ocupacionales • Muestra de Acuerdos de Desempeño	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Esta institución reconoce la permanencia y fidelidad del personal a través del Reconocimiento Anual del Personal que realizamos con la colaboración del Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, el personal de carrera que alcanza una alta puntuación en su Evaluación de Desempeño recibe un Bono económico como compensación por su esfuerzo y dedicación. Evidencias: • Felicitación Servidores Públicos • Fotografías Acto al Mérito • Listado de Personal receptores del Bono del Desempeño • Propuesta Programa de Reconocimiento 2018	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El MAPRE se mantiene abierto a los cambios y a la ejecución de iniciativas innovadoras por lo que aprovechamos las iniciativas propuestas desde las Entidades Reguladoras. Evidencias: • Correos de acercamiento al MAP para información Gestión del Cambio y minuta • Política Cambio Organizacional	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	En la último Estudio de Clima Organizacional el MAPRE presento un 80% en la percepción de ser un excelente lugar de trabajo y contamos con un índice de rotación de 2.62% y se ha estado en constante cambio y movilidad del personal, donde incluso esto ha dado paso a la modificación de la estructura organizacional. Evidencias: • Encuesta de clima organizacional 2017 • Índice de rotación 2017 El MAPRE cuenta con proyectos y actividades que desarrollan los temas sociales e involucran a la familia como: • El programa Mamá Trabaja Feliz del Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad Laboral. • Extensión de participación de familiares a distintas actividades de Responsabilidad	

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 ambientales de trabajo.	Social y en la aplicación de ciertos beneficios. • El Programa Trabajo de Verano para Hijos de Empleados. También se ofrecen facilidades de flexibilizar el horario de trabajo de algunos empleados por requerimientos de estudio. Evidencias: • Fotos programa Mamá Trabaja Feliz • Documentos e imágenes Programa de Verano para Hijos de Empleados Iniciando el año pasado se implementó la difusión vía correo electrónico a todo el de las vacantes internas, para promover la aplicación a distintas ofertas de empleo y la promoción. Así mismo, constantemente tenemos promociones y cambios de posición. En la Encuesta de Clima Organizacional se refleja en un 68% la percepción de imparcialidad en el MAPRE. Evidencias: • Correos de publicación de vacantes • Encuesta de Clima Organizacional 2017 Se han trabajado una serie de remodelaciones y readecuaciones de espacio, para garantizar un mejor desenvolvimiento de los empleados. Además, se está desarrollando la metodología de las 5S donde se busca eficientizar el uso del espacio y su organización. En cuanto a la valoración del entorno laboral los resultados	
---	--	--

	alcanzados fueron de un 78.94% de parte del personal. Evidencias: • Imagen remodelaciones • Piloto 5S en el Dpto. de Suministro • Manual de 5S • Encuesta de Clima Organizacional 2017	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.	El Ministerio ha puesto en desarrollo las Evaluaciones del Desempeño basado en competencias gestionadas a través de la División de Desarrollo Humano y Carrera. Evidencias: • Acuerdos de Desempeño • Informe Resultados Evaluaciones del Desempeño • Actualización Matriz Cargos Carrera A través de los Planes Operativos y acciones establecidas en los Acuerdos de Desempeño, se empodera al personal de actividades, proyectos y tareas específicas al 100% para cumplir la planificación estratégica. En cuanto a la motivación los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional muestran en un 88% que existe mucha confianza en la alta dirección y ha habido un crecimiento a un 82% en cuanto a planes de desarrollo. Evidencias:	Desarrollar un plan de carrera administrativa.

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	• POA 2018 • Encuesta de Clima Organizacional 2017 Los procesos de formación son accesibles al personal al 100% y tienen su origen en el proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. Así mismo la División de Desarrollo Humano y Carrera procura coordinar procesos formativos que apoyen los objetivos estratégicos y operativos del Ministerio. Evidencias: • Plan de Capacitación 2018 • Detección de Necesidades de Capacitación • Política de Capacitación	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Durante el 2017, el índice de rotación de empleados fue de 8.30%. En cuanto al ausentismo, la tasa para dicho año fue de 1.34%. Respecto a las quejas fueron recibidas varias quejas a través de los buzones durante el mencionado periodo. Se realizaron acciones correctivas para mejorar las situaciones denunciadas. Evidencias: • Informe de rotación y absentismo 2018 • Informe Anual Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias 2017 y 2018	

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).	Desde el año pasado el MAPRE ha agotado esfuerzos para mantener una mayor implicación y motivación del personal en aspectos clave del Ministerio. Entre estos esfuerzos podemos mencionar: • Participación del personal en mesas interactivas de trabajo para evaluar mejoras y el FODA de la organización para el PEI 2017-2020. Asistieron 108 colaboradores que representan un 14.03% del personal. • Se han recopilado sugerencias a través de los buzones que suman un total de 11 sugerencias que se les ha dado curso. • Se ha dado formal inicio a la conformación de la 1era. Asociación de Servidores Públicos MAPRE. Con el apoyo del MAP se llevó a cabo la Asamblea Constitutiva donde participaron 181 empleados que expresaron su decisión para conformar esta ASP, que espera generar una mayor involucramiento del personal. Evidencias: • Listados de participación • Informe buzones de quejas y sugerencias • Invitación Conformación ASP MAPRE • Listado de asistencia • Imágenes Asamblea Constitutiva ASP MAPRE	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las	En el proceso de evaluación participó el 97% del personal de Carrera Administrativa y el 55% del personal fuera de carrera. En lo que	

evaluaciones).	respecta al personal de carrera los resultados de la evaluación fueron los siguientes: este personal representa el 17% del total de empleados de este Ministerio, de los cuales un 9% obtuvo una calificación sobresaliente y un 6% una calificación por encima del promedio y el promedio restante estuvo comprendido por resultados promedio y bajo el promedio. En el caso del personal fuera de carrera, el 32% obtuvo un desempeño (Calificación) Sobresaliente, un 58% obtuvo calificación Superior al Promedio, el 12% obtuvo un desempeño (Calificación) Promedio y el 1% obtuvo un desempeño (Calificación) Bajo del promedio. Evidencias: Informe Resultados Evaluación del Desempeño 2017	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El personal del MAPRE se involucró en un porcentaje de un 14.02% en las mesas de trabajo y discusión para identificar mejoras en los procesos de las áreas y el FODA institucional. Evidencia: Listados de participación	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Con el objetivo de modernizar los procesos, se han incorporado las tecnologías de la información y la comunicación en la mayoría de las actividades que realizamos en el MAPRE. En la actualidad, se cuentan con 288 accesos a INTRANET y correo Asimismo, considerando el personal que no posee acceso al internet, se está desarrollando un espacio común dentro	

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). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	del área de comedor de esta Casa de Gobierno. Evidencias: • Imágenes área de acceso a computadoras • Plan y resultados encuesta comunicación interna A fin de dar respuesta al Eje Estratégico del Ministerio de Fortalecimiento Institucional, se han priorizado los esfuerzos y recursos destinados al desarrollo de habilidades y competencias del personal de este Ministerio a fin de lograr nuestro Objetivo Estratégico de tener un capital humano idóneo para cada puesto de trabajo. En este sentido, durante el 2017 fue capacitado el 58% del personal, dando cumplimiento al 97% de las actividades formativas incluidas en el Plan Anual de Capacitación de dicho año. Evidencia: • Informe Capacitaciones 2017 El contacto con los ciudadanos clientes es de vital importancia para la institución por lo que anualmente se destinan recursos y horas de formación para el personal cuyas labores se realizan de cara al ciudadano, como es el caso de la Recepción de Visitantes, quienes tienen la responsabilidad de recibir y orientar de manera todos los ciudadanos en busca de un servicio. Durante el 2016 se dedicaron 14 horas formativas a reforzar aspectos	
---	---	--

	relacionados con las competencias de servicio al cliente.	
	Evidencias: • Informe de Capacitación Curso Atención al Ciudadano • Listado de Participantes Curso Atención al Ciudadano	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Anualmente, se realiza el Acto al Mérito para reconocer al personal del MAPRE con mayor tiempo de servicio. También, para las fiestas navideñas se llevan a cabo concursos que motive a la integración del personal y fortalezca sus competencias de trabajo equipo.	
	Evidencias: • Fotografías Acto al Mérito Antigüedad • Fotografías Premiación Concurso Navideño	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	El MAPRE posee Buzones de Quejas, Sugerencias y Denuncias diseminados alrededor de las oficinas de esta Casa de Gobierno así como un buzón virtual. En ninguno de dichos espacios de comunicación hemos recibido dilemas éticos reportados por el personal.	
	Evidencia: • Informe Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias 2017	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Durante el 2017 se organizaron, promovieron y realizaron varias actividades de Responsabilidad Social, en las cuales participaron voluntariamente un total de 187	

	colaboradores de distintas áreas de la institución. Evidencias: • Memoria Institucional 2017 • Imágenes jornadas de responsabilidad social	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	El compromiso del MAPRE con la sociedad está claramente definido en el plan estratégico 2013-2016, donde uno de los ejes estratégicos es incidencia social y pretende servir a la sociedad mediante el desarrollo de programas sociales, a través de una comunicación efectiva a nivel nacional, garantizando igualdad de oportunidades para todos. A través del Departamento de Ayudas Comunitarias se lograron gestionar 1,471 solicitudes de ciudadanos y otras 648 restantes fueron remitidas a otras instituciones dadas su naturaleza. Además, el MAPRE, con el objetivo de fortalecer la conciencia pública y su impacto como organización elaboró la Carta Compromiso al Ciudadano con la cual da a conocer sus servicios a los ciudadanos y grupos de interés.	

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Uno de los mayores indicadores del impacto de las acciones son los reconocimientos y agradecimientos otorgados por beneficiarios y las notas de prensas en favor del Ministerio. Evidencias: • Informe de Ayudas y donaciones • Informe de operativos realizados. • Reconocimiento al Ministro por apoyo al deporte • Comunicaciones de agradecimiento al Ministerio El Ministerio, ostenta un comportamiento ético, basado en el cumplimiento de las Leyes, la transparencia y rendición de cuentas. De igual manera, no ha sido objeto de controversias sobre tu papel administrativo y logístico de la Presidencia. El Ministerio se perfila como una institución contribuyente a la sociedad a través de la creación de diferentes empleos y programas de impacto a la ciudadanía. En la encuesta de ética 2017, en la que participaron 61 empleados, parte de sus resultados mostraron que el 91.8% de los empleados están enterados de la ubicación de los Buzones de Ética del MAPRE, en tanto que el 100% de los empleados están de acuerdo con la aplicación de normas éticas en la institución y un 93.5% le gustaría conocer más sobre la ética pública y sus implicaciones; mostrando estos resultados que las actividades realizadas	
---	--	--

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.). 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.).	por la institución en materia de ética tienen un impacto positivo en los mismos. Evidencias: • Encuesta de clima 2017 • Reporte de portal de Transparencia • Evaluación plan de trabajo ética - DIGEIG Esta institución ha liderado proyectos de gran envergadura para el país en beneficio de diversos ámbitos a nivel local, cuyos resultados han beneficiado la sociedad en el fomento de comercio, mejores condiciones de vivienda y creación de empleos. Además, el MAPRE mantiene una supervisión de los compromisos asumidos por el Señor Presidente en la realización de las Visitas Sorpresas, a fin de garantizar el cumplimiento de los mismos. Evidencias: • Proyecto La Barquita • Boca de Cachón • Valle Juancho • Gráfico portal- visitas sorpresas Como un Ministerio que se perfila líder en el cumplimiento de las leyes, no podemos dejar de lado el cuidado del medio ambiente en nuestras acciones, para ello el Ministerio desde el 2015 ha realizado acciones que fortalezcan y garanticen la aplicación de medidas en protección al Medio ambiente.	
---	--	--

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.). 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,	Gracias a la implementación de recipientes de reciclaje en las oficinas y pasillos de la Casa de Gobierno se han logrado recolectar más de 3000 libras de desechos, que son destinados a reciclaje. Evidencias: • Informe de Sostenibilidad • Lista de participantes actividad de Responsabilidad Social En cumplimiento con la normativa vigente, se destina un porcentaje significativo del presupuesto de compras de bienes y servicios a MIPYMES, de manera que estas puedan desarrollarse cada vez más, llegar a más personas y ofrecer mayor variedad de productos. En cuanto a la compra de productos reciclables, el Ministerio se preocupa porque los productos utilizados cumplan con los requerimientos de responsabilidad ambiental. Evidencias: • Imágenes productos utilizados en la hora del planeta • Recipientes de reciclaje orgánicos Como Ministerio se ejerce la función como servidor del Estado, basándonos en los principios de una gestión pública moderna, fundamentada en un proceso democrático y transparente. Prueba de esto son las frecuentes declaraciones públicas del Señor Ministro y otros funcionarios de la institución, en donde	
---	--	--

movilidad. 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.).	expresa a los medios de comunicación de forma llana y franca su pensar sobre los diversos temas que se encuentren en la palestra pública. Además, este Ministerio ha sido considerado para ponencias internacionales, como modelo que promueve el gobierno abierto desde una perspectiva de la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana en el sector público. Evidencias: • Declaraciones de Prensa del Ministro • Participación en Congreso sobre Experiencias Exitosas Manejo de Transparencia en Gestión Pública • Escritos de prensa acerca del Ministerio y el Ministro El Ministerio cuenta con el Sistema de Transparencia Documental, uno de los instrumentos de comunicación de incidencia en la sociedad, de real importancia para los ciudadanos en cuanto a la transparencia y accesibilidad de la organización, son miles de comunicaciones que remiten al Señor Presidente, de este Ministerio la responsabilidad de dar respuesta a las mismas, las cuales son registradas a través de dicho Sistema, permitiendo tener control y dar respuesta a las mismas, sin importar los niveles sociales y sectores económicos, sean personas físicas, empresarios, inversionistas, dirigentes gremiales, religiosos o de la sociedad civil.	
---	--	--

	Además, el Ministerio ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano con el cual afianza nuevamente el deber de ser un referente ante el aporte del desarrollo e implementación de modelos de mejora continua, en la gestión pública a través del perfeccionamiento de los procesos, métodos y técnicas, orientados al logro de la excelencia administrativa que se traduce en firmes acciones en favor de la ciudadanía En fortalecimiento de la ética y transparencia, este Ministerio cumple con la normativa vigente en cuanto a reporte de Declaraciones Juradas, actualización del Portal de Transparencia y operatividad de Comité de Ética de la institución. Actualmente el MAPRE mantiene puntuaciones a nivel de transparencia que superan la de años anteriores como son los índices de transparencia que puntúan sobre los 90, el SISMAP en 90% y los resultados del POA de la DIGEIG en un 82%. Evidencias: • Informe de TRANSDOC • Carta de Compromiso aprobada • Declaraciones Juradas de funcionarios del MAPRE • Puntuación del Portal de Transparencia • Puntuación del Plan Operativo de la Comisión de Ética • Encuesta de servicios de Recepción, Correspondencia y Edecanes del MAPRE	
--	--	--

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.).	Este Ministerio realiza eventos significativos en los que ofrece participación a la comunidad a participar con el objetivo de fortalecer las relaciones con actores del medio donde está ubicada la Casa de Gobierno. Cerca de 50 alumnos del Colegio 7 recibieron una Charla en materia de ahorro de energía en las instalaciones de la Casa de Gobierno en el marco de la celebración de la Hora del Planeta, los mismos se unieron al acto realizado en conmemoración de dicho día en representación de la comunidad. Evidencias: • Participación de comunidad Don Bosco en la Hora del Planeta • Imágenes charla para estudiantes de Don Bosco.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Es importante para el MAPRE, motivar las acciones positivas a través del ejemplo. Desde la Dirección de Recursos Humanos transmitimos una cultura organizacional, orientada a la responsabilidad social y la administración ecológica, a fin de que nuestros colaboradores y relacionados, exhiban un comportamiento responsable ante la comunidad. Cada actividad de responsabilidad social Organizada por el MAPRE es planificada de acuerdo a un plan de acción que incluye campaña de promoción interna y cobertura externa de manera que se conozca la labor realizada, a la vez que sirva de concientización a la sociedad, durante el 2017 se ejecutaron	

	varias actividades donde participaron más de 150 empleados. Evidencias: • Jornada de Reforestación • Jornada de Limpieza de playas • Jornada de Cáncer de Mamá • Jornada contra Dengue y Zika	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Para este Ministerio, es prioridad la preservación de los recursos naturales no renovables, a fin de contribuir a la sostenibilidad del ambiente. Es por ello que contribuye a la conservación y preservación de los recursos, a través de actividades de concientización con los empleados que impactan a la sociedad. Además, el Ministerio cuenta con políticas de manejo de desechos que establecen los lineamientos precisos para la correcta acumulación, retiro, transporte y disposición final de los desechos generados en las diferentes áreas de la Casa de Gobierno. Igualmente se está desarrollando un la metodología 5S que asegurar el uso adecuado y eficiente del espacio laboral, garantizando una mayor satisfacción y eficiencia en los colaboradores y una reducción de los tiempos de acceso a materiales, documentos y herramientas. Como parte de los resultados de	

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	estas acciones se encuentra la recolección de más de 3000 libras de desechos reciclables. Evidencias: • Políticas Manejo de Desechos. • Plantillas monitoreo de los Desechos • Informe pesado de desechos • Informe 5S El MAPRE interviene en los diferentes ámbitos del país para aportar soluciones factibles a través de una relación activa. Manteniendo un acercamiento con cada provincia del país a través de las Gobernaciones con el objetivo de canalizar cualquier inconveniente o carencia en diferentes localidades del país. Evidencias: • Reuniones del Ministro con diferentes gremios • Gestiones de solicitudes de las diferentes gobernaciones Las actividades que se realizan son reportadas por todos los medios de divulgación: prensa escrita y en línea nacional e internacional, prensa televisiva y radial, etc. Esto permite difundir el accionar del MAPRE para brindar ayuda y servicios a todos los interesados. Casi la totalidad de lo difundido sobre el Ministerio es positivo, lo que nos motiva a trabajar con ahínco por un país mejor. Con el objetivo de fortalecer la cobertura de las actividades realizadas por el Ministerio está en proceso de formalmente creada la Dirección de Comunicaciones que tiene la	
--	---	--

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	responsabilidad de divulgar a través de diferentes medios las actividades del MAPRE. Esto ha dado como resultado crecimiento del seguimiento por parte de la ciudadanía en las Redes Sociales y los medios. Evidencias: • Notas de prensa acerca del Ministerio y la Responsabilidad Social • Número de seguidores en las Redes Sociales. A través del Viceministerio de Políticas Sociales, cada año se realiza una ardua labor a favor de los ciudadanos con la tramitación de solicitudes de asistencia social. Estas solicitudes de ayudas son recibidas y canalizadas para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos de manera rápida y efectiva. Además, fomentamos que nuestros empleados colaboren con donaciones Evidencia: • Informe de ayudas Para el Ministro es de vital importancia apoyar políticas de diversidad étnicas y para personas en situaciones de desventaja, por tal razón se estableció como nuevo valor del MAPRE <i>la Inclusión</i>, de manera que los empleados interactúen entre ellos y con la Sociedad, sin importar su condición física, cultural, de género o social, con todo aquello que le rodea en igualdad de condiciones, teniendo los mismos derechos y oportunidades.	
--	--	--

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias	Evidencia: • Promoción valores. Desde este Ministerio se promueve la participación de los empleados en actividades filantrópicas sin fines de lucro, con el objetivo fomentar la caridad en los colaboradores. Evidencia: • Donaciones a Puerto Plata El Ministerio Administrativo de la Presidencia posee una clara visión de la importancia que merece la participación de la sociedad y los empleados para la toma de decisiones y el aporte de mejoras, es por ello que asegura que existan mecanismos necesarios para fomentar la participación de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados. Estos canales de participación ciudadana han traído como resultado que cada vez más ciudadanos se motiven a enviarnos sus comentarios e inquietudes y a seguirnos a través de las diferentes redes del MAPRE, que en la actualidad suman 10111 seguidores. Evidencias: • Métricas atención Redes Sociales del MAPRE. • Informe de Buzones de Sugerencias • Reporte de seguidores en las Redes Sociales Como parte de los acuerdos de colaboración mutua de la Institución con otras entidades	
--	---	--

abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 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).	similares se han realizado visitas a entidades del estado para intercambiar experiencias en materia de Recursos Humanos y Programa de Reciclaje, así como procesos manejados por el Ministerio. Estos intercambios han dado como resultado la inclusión de mejoras en procesos del MAPRE, como los incluidos en el área de Recursos Humanos. Además, los colaboradores del MAPRE han participado en diversos espacios y actividades de intercambios de experiencia. Evidencias: • Evidencias Benchmarking RR.HH. • Conferencia abierta con Comisiones de Ética organizada con la DIGEIG. • Muestras participación en el CLAD 2017 • Exposición en UNCUIYO, Argentina 2016. El Departamento de Salud, Higiene y Seguridad, tiene a su cargo un programa de prevención de riesgos para la salud y accidentes laborales, para todos los empleados de la Presidencia. También, contamos con programas, que persiguen concientizar, apoyar y dar seguimiento a personas con condiciones particulares. Evidencias: • Informe Comité de Emergencias	
---	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	• Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo. • Operativos Médicos • Memoria institucional 2017 Las actividades de Responsabilidad Social en el MAPRE siguen fortaleciéndose e incentivando a cada vez más empleados a participar de manera voluntaria, durante el 2017 se realizaron varias actividades de Responsabilidad Social, más que años pasados, con una cobertura de 200 empleados; las actividades realizadas por el MAPRE lograron impactar en diversos escenarios tales como medio ambiente, social y salud. Evidencia: • Informe sobre acciones de Responsabilidad Social.	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Durante el 2017 se realizaron mediciones de los resultados de los diferentes productos originados en las distintas áreas de este Ministerio, como fueron: - Respuesta al 100% de las solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). - Registro de 81 contratos con proveedores en la Contraloría General de la República.	

Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	- Recepción de 9,713 visitantes a Palacio Nacional. - Recepción de 48,889 comunicaciones o correspondencias. - Atención y/o generación de cartas de retención a 198 proveedores. - Recepción de 8,870 correspondencias dirigidas al Ministro. - Apoyo en la gestión presupuestaria de 8 instituciones adscritas. - Ejecución de 268 compromisos de 33 Visitas Sorpresa - Seguimiento a la ejecutoria de 6 proyectos emblemáticos priorizados por el Presidente. - Tramitación de 516 solicitudes de no objeción. - 418 servicios de regularización de viajes. - 5,375 Tours de visitantes a Palacio Nacional con un 98% de satisfacción. - Entrega de subvenciones a 390 Organizaciones No Gubernamentales (ONG) Evidencias: - Informe cierre 2017 - Memoria institucional 2017 Durante el 2017, se recibieron 1,471 solicitudes de los ciudadanos al Señor Presidente, los cuales requerían medicamentos, becas, ayudas para la construcción de viviendas, entre otras. Del total recibido, 648 fueron remitidas a otras instituciones u organismos para su gestión y respuesta y las restantes fueron aprobadas. La	
---	---	--

Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	inversión realizada fue de RD\$167,570,140.34. Asimismo, fueron realizadas 13 actividades de atención médica, odontológica y donación de medicamentos en Organizaciones No Gubernamentales (ONG), beneficiando a 466 pacientes y dotando de medicinas a 6 ONG. Igualmente, hemos dado seguimiento a los diferentes proyectos habitacionales que han dignificado la vida de los ciudadanos, como son: - El Riíto, La Vega, 60,000 beneficiados del sector y 2,000 empleos generados. - La Nueva Barquita, donde fueron reubicadas 1,439 familias. Otros proyectos de alto impacto para la sociedad son: - Teleférico de Santo Domingo ya está habilitado y a la fecha de julio 2018 ha contado con 748,346 usuarios. - Proyecto Agroforestal 210, 710 tareas de tierra. - Valle de Juancho, con un total de 3,357 tareas sembradas y la generación de 232 empleos. Evidencias: - Informe de cierre año 2017 - Memoria Institucional 2017 El MAPRE cuenta con estándares establecidos de calidad de un 90% en la Carta Compromiso al Ciudadano de los servicios en cada uno de los atributos de interés a los ciudadanos/clientes. Estos surgen de resultados de mediciones de la satisfacción por medio de encuestas. Manteniendo el	
--	--	--

• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	cumplimiento de regulaciones como las NORTIC y la NOBACI, que exigen cumplimiento de la puesta en vigencia de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: • Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) • Matriz de Determinación de Estándares CCC • Informes Encuestas de Satisfacción En cada uno de los acuerdos y contratos con otras instituciones este Ministerio ha dado cumplimiento a estos acuerdos, evidencia de dicho cumplimiento es la renovación de contratos y permanencia de los mismos en el tiempo. Evidencias: • Renovación contrato Prestamos Empleado Feliz con el Banco de Reservas • Matriz Control Alianzas El MAPRE ha dado cumplimiento a las regulaciones de cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos. Siendo estas instituciones y los resultados obtenidos los siguientes: 1. DIGEIG: en el índice de transparencia frente a las informaciones en la sección del portal web el 2017 un 97 y actualmente contamos con una puntuación de un 100%. 2. OPTIC: contamos con un 92.6% en el uso de las iTICge que nos coloca en la posición	
---	--	--

• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	número 2 en la implementación de gobierno electrónico. 3. MAP: cumplimiento de un 86% al integrarse la nueva versión del SISMAP 4. Contraloría General de la República: logro de un 100% en la primera fase de implementación de las NOBACI. Evidencias: • Informes de las instituciones • Reporte iTICge de la OPTIC • Certificaciones NORTIC • Imagen puntuación SISMAP • Matriz de la NOBACI • Informe de cierre año 2017 • Memoria Institucional 2017 No se realiza En búsqueda de mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios del MAPRE se han realizado distintos esfuerzos en compañía con la Dirección de TIC, dentro de los cuales son en términos de resultados: • En el 2012 el Presidente Danilo Medina solicita colaboración al PNUD implementación del SIGOB/compromisos. Mediados de 2013 inicia el proceso de registro de las visitas sorpresa realizadas desde 2012 en el sistema SIGOB/compromisos. Hoy en día el sistema tiene 32 usuarios de unas 29 instituciones y se han capacitado para el	
--	--	--

	uso de esta herramienta unos 45 representantes de dichas entidades. • Entre las mejoras del portal web MAPRE, se ha centralizado y unificado la sección de visitas sorpresa a este portal, donde se cuenta con información y resultados actualizados cada 24 horas. • Desde la promoción de la solicitud de los tours vía el portal web, para ampliar y dinamizar los medios de acceso se han recibido un total de 14 solicitudes, las cuales se han atendido oportunamente. • Siendo el sistema de transparencia documental (TRANSDOC) uno de los más utilizados, tanto interno como externo para mejorar su funcionamiento se realizó una actualización que incluye 6 mejoras o cambios. • Se realizó una actualización de un enlace más directo en el portal web para la <i>Consulta Ciudadana de Correspondencia</i>. • Dentro de 18 mejoras aplicadas al portal web del MAPRE, tres fueron dedicadas a la accesibilidad por medio de implementación de formularios digitales para la solicitud de servicios de Recepción de Visitantes y Consulta de Correspondencia.	
--	---	--

	- Dentro de las solicitudes de la OAI a la fecha de julio 2018, se han recibido 11 solicitudes de las que se han respondido 9. Evidencias: - Imagen sección Visitas Sorpresa, portal MAPRE - Formulario digital solicitud de visitas culturales (tours) - Lista de solicitudes tours vía web - Ejemplo recorrido correspondencia - Sección consulta ciudadana de correspondencia. - Memoria institucional 2017	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Durante la presentación del Plan Estratégico Institucional 2017-2020, tanto el Viceministro Administrativo y Financiero acompañado de la Directora de Recursos Humanos y el Ministro Administrativo de la Presidencia presentaron los logros y resultados alcanzados en el 2016 y como esto daba paso a las nuevas acciones a del presente año. Esto en respuesta a los resultados y mediciones, manteniendo un enfoque en la Misión, Visión y Valores del MAPRE. Así mismo al cierre del año se evidencia un control de la producción del Ministerio y como las metas rezagadas son revisadas y traspasada para desarrollar su cumplimiento. Y en las reuniones trimestrales de los POAs se analizan los resultados	

• 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).	alcanzados en los indicadores buscando dar respuesta a estos. Evidencias: • Presentación PEI 2017-2020 (PPT) • Imágenes del lanzamiento del PEI 2017-2020 • Informe de cierre año 2017 • Docs. reuniones revisión POA 2018 Se han realizado acciones tendentes a la mejora continua de la eficiencia de los recursos de la organización en todas las áreas. <u>Gestión de los Recursos Financieros:</u> se ha optimizado el uso de los recursos financieros a fin de cumplir con el mayor número de nuestros compromisos en el menor tiempo posible y solicitando, cuando ha sido necesario, recursos adicionales a los organismos responsables. <u>Gestión de los Recursos Humanos:</u> Conforme los requerimientos de los proyectos incluidos en los Planes Operativos y vacantes disponibles, fueron reclutados 37 nuevos colaboradores. Asimismo, se ofrecieron 50 acciones formativas, capacitando así a 318 empleados del MAPRE, Vicepresidencia y Consultoría Jurídica en el primer semestre del 2018. Finalmente, fueron evaluados 448 empleados bajo el modelo de Evaluación del Desempeño por Competencias. También, se realizaron unas 3 actividades conmemorativas, así como otras especiales. En dichas actividades se entregaron bonos por un monto	
--	--	--

	de RD\$2,485,000.00 como parte de los beneficios adicionales al personal. <u>Gestión del Conocimiento:</u> como forma de gestionar el conocimiento y las habilidades de los colaboradores en conjunto con el INFOTEP se mantuvieron capacitándose e hicieron uso de la plataforma Moodle. <u>Gestión de las Instalaciones:</u> para gestionar las instalaciones la Dirección de Ingeniería y Serv. Generales realiza una variedad de esfuerzos dentro de los que se podrían contabilizar en el pasado año: - Remodelación de los parqueos de la Casa de Gobierno en el que se suma la habilitación de 28 parqueos nuevos sumando 218 e instalación de nuevo sistema de control e identificación de parqueos. - Alrededor de 50 proyectos de remodelación, readecuación y levantamiento de oficinas dentro y fuera de la Casa de Gobierno. - Reparación y mantenimiento de aires acondicionados (en total 96), ascensores y planta eléctrica para asegurar su adecuado funcionamiento. - Mantenimiento de las instalaciones los fines de semana sumando alrededor de 48 mantenimientos de pintura, ebanistería, brillo de mármol y granito	
--	---	--

	- Ornamentación y mantenimiento de los alrededores del Palacio Presidencial, incluyendo la jardinería durante todo el año y dos grandes proyectos: Poda en Temporada Ciclónica e Iluminación Navideña este último conjunto con la Dirección de Eventos. - Limpiezas diarias de las instalaciones en dos tandas de oficinas y baños. Evidencias: • Informe de cierre 2017 • Lista de capacitaciones realizadas • Circular actualización de datos de empleados • Muestra evaluaciones de desempeño 2017 • Invitaciones actividades conmemorativas • Listados de asistencia actividades conmemorativas • Oficios solicitud de bonos al personal • Listados de participación Facilitadores para la Formación Profesional • Lista de participantes Formación en Línea • Circular remodelación de parqueos • Imágenes trabajos en parqueos • Planos de parqueos • Circular renovación identificadores de parqueo • Imágenes readecuaciones de oficinas • Imágenes mantenimientos varios	
--	--	--

• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Debido a mejoras implementadas en los servicios de correspondencia y recepción se lograron altos índices de satisfacción entre 85% y 82% superando mediciones anteriores en más de un 9% en la satisfacción general del servicio. Evidencias: • Informe encuesta Recepción de Visitantes • Informe encuesta Correspondencia de la Recepción	
• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	No se han medido.	
• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se han realizado una serie de acciones formativas y de capacitación en conjunto con otras instituciones para lograr mejores resultados de rendimiento. Entre estas hemos realizado: • Cuatro (4) actividades formativas en conjunto con el Banco de Reservas y su programa PRESERVA donde se ha contado con un gran número de participantes del Ministerio. Además el Banreservas ha presentado sus ofertas y promociones al público. • Desde el acuerdo con UNIBE hemos agotado una (1) participación con miras a promover más en este año. El MAPRE en esta alianza con descuentos para la inscripción y participación de cursos con un 10% en formación continua y grado, así	

• 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.).	como un 50% en la carrera de Educación Temprana. • Con la aprobación del INFOTEP contamos en el Intranet con un enlace directo a INFOTEP Virtual y su oferta formativa de más de 60 cursos para todos los niveles. Evidencias: • Invitaciones a charlas • Imágenes de actividades formativas • Muestra acuerdo UNIBE • Imagen sección Formación en Línea – INFOTEP Para lograr un valor adicional en el uso de la información y las tecnologías de la comunicación en el Ministerio, se han realizado proyectos, procesos, políticas y herramientas que promueven estas iniciativas como: <u>Mesa de ayuda de la Dirección de TIC:</u> para controlar el la asistencia a usuarios se crea la línea única 2222 y el correo mesadeayuda@presidencia.go.do permitiendo, canalizar de forma ágil las solicitudes los usuarios de las tecnologías en el MAPRE. <u>Implementación de ficha técnica para proceso de compras:</u> donde se detalla y contrala el proceso de solicitud de adquisiciones del MAPRE para reducir los niveles de error,	
---	---	--

	motivar la planificación y el ahorro de documentación, consolidando los requerimientos en esta. <u>Centralización del proceso de contratos y creación de formulario digital:</u> con el objetivo de tener un mayor control de los tiempos y plazos de entrega se centraliza y simplifica el proceso de tramitación de contratos y se aplica una herramienta digital para mayor agilidad del mismo. <u>Habilitación del Módulo de Metas Presidenciales (MMP):</u> para mantener la conexión e información actualizada de los proyectos emblemáticos de la Presidencia se habilita este módulo donde se evidencia la interoperabilidad de 8 usuarios para tener informaciones al día. <u>Evolución Formación en Línea a Moodle:</u> La herramienta Moodle es un paso de evolución u otra alternativa además de Formación en Línea, en la que los empleados tendrán acceso a formación virtual que se ajusta a las necesidades y tiempos de los estudiantes, permitiéndoles realizar su proceso educativo en cualquier momento y lugar. Favorece el desarrollo de competencias en el uso de tecnología, el aprendizaje autónomo y el trabajo en equipo. A diferencia de Formación en Línea que se encuentra en Intranet, el uso de Moodle, es un ambiente completamente ajustado a las especificaciones de formación, siendo una plataforma sólida de ambiente virtual educativo. Esta herramienta	
--	---	--

Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	fue presentada en el lanzamiento del Plan de Capacitación 2017 e inicia oficialmente su desarrollo con el personal en Abril. Evidencias: - Política solicitud de contratos - Comunicación de nueva línea de mesa de ayuda y correo - Correos de mesa de ayuda - Fichas técnicas Dirección de Compras y Contrataciones - Oficio solicitud MMP - Reunión implementación MMP - Imágenes portal Moodle de Formación Los resultados alcanzados en las inspecciones y auditorías externas obtenidos son los siguientes: <u>Auditorías externas BDO:</u> recibimos auditorías frecuentes de la Ejecución Presupuestaria donde en los últimos tres años (2013, 2014 y 2015) reportados el pasado año, hemos mantenido una buena valoración en todos los aspectos materiales, apropiaciones percibidas y ejecutadas. <u>Auditorías de higiene y salubridad a la Dirección de Nutrición:</u> estas se realizan frecuentemente durante el año y regulan la producción microbiológica en áreas sensibles como la cocina del Palacio Presidencia. Hasta la fecha en los últimos 5 informes en donde de 35 muestras tomadas, mantenemos un grado	
--	--	--

Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	entre Bueno y Excelente en los resultados microbiológicos. <u>Auditoria Almacén de Suministros y Mobiliario:</u> con el objetivo de desarrollar el piloto de implementación de la metodología 5S, se realizó una auditoria del almacén donde se reflejaron unas 4 recomendaciones, las cuales se llevaron a cabo considerando el costo por Mt2 del espacio y la importancia de mejorar las condiciones de organización y almacenamiento. Al igual surge como resultado de esta auditoria las mejoras en el espacio y una política atada a la metodología para el almacenamiento. Evidencias: • Informes BDO • Informes de salubridad - HIMAX • Informe Gestión de Almacén - LASIS • Política de Almacenamiento y Despacho de Bienes El Ministerio Administrativo de la Presidencia en su última participación en el Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, obtuvo Medalla de Plata en el 2015 y está en miras a continuar desarrollando este modelo participando nuevamente en la XIII versión de este premio. Otro reconocimiento recibido en el MAPRE fue de parte del Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) por la incorporación de mejores prácticas que	
--	---	--

• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	apoyan una cultura inclusiva ante personas con necesidades especiales. Como parte de las certificaciones, desde la Dirección de TIC, se han mantenido los esfuerzos para sostener las certificaciones NORTIC A2, A4 y se incorporaron en el 2016 la EI y en este presente año la A3. Actualmente, se está en proceso de desarrollar la ISO 27001 y se obtuvo la A5. Evidencias: • Imagen Medalla I Iva. Versión PNC • Compromiso de postulación PNC 2017 • Extracto Memoria - Reconocimiento CONADIS • Imagen Certificados NORTIC • Reporte iTICge 2017 • Valoración SISTICGE MAPRE • Circular implementación ISO 27001 • Memoria Institucional 2017 La institución ha dado cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estratégico que se han ejecutado a través de los Planes Operativos de las áreas, sobre todo en lo que respecta a realizar una gestión austera, manejando eficientemente los recursos financieros y transparentando la ejecución presupuestaria de la institución. Evidencias: • Ejecución Presupuestaria 2017 • POA 2017 y 2018	
--	---	--

• Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se han realizado auditorías de las operaciones financieras realizadas en los años 2013 al 2015, en los que hemos obtenido resultados positivos, que demuestran la transparencia de las operaciones y el manejo eficaz de los fondos del erario público. Evidencias: • Informes Auditorías BDO 2013-2015 Para garantizar el cumplimiento de los procesos de compras públicas y con el objetivo de por igual asegurar la eficiencia en costos, agotamos procesos comparativos en las compras y contrataciones de una forma transparente por medio del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). En estos procesos se evidencia la comparación de proveedores donde se busca el menor costo con la mejor calidad. Evidencias: • Política de Compras y Servicios • Muestra comparativos de precios 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.