



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Santo Domingo, agosto de 2013

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>3. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>4. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>5. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales,</p>	<p>1. La Dirección General de Prisiones tiene desarrollado la Misión, Visión y Valores implicando los grupos de interés, Internos, Empleados y la custodias de los internos</p> <p>2. y la Dirección General de Prisiones, han formulado y desarrollado su misión y visión, 224-84, respectivamente), implicando a empleados, internos y custodia de los recintos penitenciarios</p> <p><b>Evidencias: Pendientes</b></p> <p>la Dirección General de Prisiones, ha establecido un marco de valores alineado con la misión y visión</p> <p><b>Evidencias: Pendientes</b></p> <p>La Dirección General de Prisiones ha impreso en carteles su misión y visión, colocándolas en diferentes áreas a la vista del público y empleados</p> <p><b>Evidencias: Pendientes</b></p> <p>y la Dirección General de Prisiones revisan de forma periódica su misión, visión y valores.</p>	<p>No se implicaron todos los grupos de interés, quedan pendiente usuarios y familiares de los internos.</p> <p>No se desarrolló correctamente los valores</p> <p>No se ha implicado todos los grupos de interés, usuarios, familiares de los internos, No están correctamente elaborados los valores</p> <p>La Dirección General de Prisiones, al no disponer de página web, <b>no</b> ha podido utilizar este medio para difundir su marco de identidad.</p> <p><b>No</b> contamos con lineamientos institucionales sobre la periodicidad con la que debemos revisar la misión, visión y valores</p>

<p>tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>6. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>7. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>8. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>1. Existe un reglamento disciplinario basado en la Ley No. 41-08 de Función Pública, para el personal técnico y administrativo</p> <p>2. Existe el comité de Ética y Combate a la Corrupción</p> <p><b>Evidencias: Pendientes</b></p> <p>1. Existe el comité de Ética y Combate a la Corrupción,</p> <p>2. La Dirección General de Prisiones ha establecido los controles para evitar todo tipo vulnerabilidad en los departamentos de la sede central</p> <p>. La Dirección General de Prisiones realizan reuniones de equipo y algunos encuentros con el personal de sus dependencias, en los cuales se refuerzan la confianza y lealtad</p> <p><b>Evidencia: Pendientes</b></p>	<p>1. <b>No</b> se ha desarrollado una matriz de identificación de áreas de conflictos de intereses.</p> <p>. <b>No</b> se ha desarrollado una matriz de identificación de áreas de conflictos de intereses. Los custodios de los centros penitenciarios del sistema tradicional no dependen directamente de la Dirección General de Prisiones</p> <p>No se ha desarrollado de manera sistemática y específica una estrategia de integración y colaboración interdepartamental</p>
--	---	--

### SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Dirección General de Prisiones cuenta con una estructura definida establecida en la ley 224-84, además, se definió la estructura orgánica y definición de funciones con el MAP</p> <p><b>Evidencias: Pendientes</b></p>	<p>No ha terminado el proceso de aprobación, no se contempló de manera formal que estuvieran acorde con las expectativas con los grupos de intereses. La Procuraduría ha detenido el proceso de reorganización luego de estar trabajado y aprobado por el MAP. No se dispone de un manual de procedimientos en la institución</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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”).</li> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> </ol>	<p>La Dirección General de Prisiones ha identificado parcialmente sus prioridades</p> <p>La institución tiene un esquema de seguimiento de objetivos por responsable de área, el cual incluye su documentación alineada a la Procuraduría.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del desempeño y memorias institucionales.</p> <p><del>Existe pero disgregada.</del></p> <p><b>Evidencia:</b> Informaciones que generamos diariamente.</p> <p>Página diseñada.</p> <p>Parcialmente (se han remodelado algunas áreas). La institución fomenta el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos, planos y presupuesto de remodelación . Plan de capacitación enfocado al trabajo en equipo.</p>	<p>No se dispone de un plan operativo</p> <p>No disponemos de un seguimiento sistematizado*</p> <p>No existe el sistema de gestión de la información.</p> <p><del>No existe.</del></p> <p>No contamos con una página web activa.</p> <p>No contamos con los recursos económicos necesarios.</p>
---	---	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Existen condiciones para que se realice una comunicación eficaz.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones, infraestructura tecnológica, buzones de sugerencia, resumen de noticias y mural informativo</p> <p>Si.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones de trabajo, minutas de reuniones, proyectos ejecutados en diferentes áreas, programas de desarrollo humano.</p> <p>La institución comunica las iniciativas de cambio y efectos esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Permanente reuniones, fotos, memorándums, charlas, talleres.</p>	<p>No tenemos página web activa.</p> <p>No contamos con recursos suficientes .</p> <p>No utilizamos de manera permanente el correo electrónico institucional.</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>La DGP desde la alta dirección y en todos los niveles exhiben acciones de cumplimiento y valores establecidos:</p> <p><b>EVIDENCIA:</b> Declaración Jurada de los funcionarios, Comité de Ética, Registro y control de asistencia y Formulario de evaluación de desempeño</p> <p>En la DGP existe una cultura de confianza</p> <p><b>Evidencia:</b> Actividades integradoras y la no ocurrencia de incidencias entre empleados, Fotos actividades de integración</p>	<p><b>No contamos un una página web.</b></p> <p><b>Si, incrementaríamos las actividades de integración de contar con más recursos y logísticas que pudiéramos destinar para estas actividades.</b></p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>En la DGP la comunicación es fluida</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Reuniones permanentes, circulares, mural informativo, buzón de sugerencias, entre otros.</b></p> <p>La DGP apoya a los empleados en sus diferentes labores diarias</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Código de vestimenta, plan de capacitación, herramientas de trabajo y apoyo logístico.</b></p> <p>La DGP realiza contactos y retroalimenta a los empleados,</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Revisión de proyectos, Programas, minutas de reuniones, información de seminarios y conferencias con otras instituciones, entre otros.</b></p> <p>En la DGP se evidencia una política de delegación de autoridad para aquellos empleados que muestren capacidad para realizar el trabajo delegado,</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Informes de actividad, Memorándum, comunicaciones.</b></p> <p><b>La DGP promueve permanentemente el aprendizaje,</b></p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Plan de capacitación permanente, Fotos y acuerdos interinstitucionales, certificados obtenidos.</b></p> <p><b>En la DGP incentiva la participación de empleados en la toma de decisiones.</b></p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Comunicaciones, Oficios y reuniones.</b></p>	<p><b>No tenemos la cultura de comunicación a través de las redes y el uso del buzón de sugerencias</b></p> <p><b>No existen recursos suficientes para dar mas apoyo al personal.</b></p> <p><b>No evidencia una cultura de uso del correo interno por parte de los empleados.</b></p>
--	--	--



<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La DGP premia al reconocimiento de su personal.  <b>Evidencia:</b>  <b>Fotos de actividades, almuerzos, premios en metálicos, pergaminos de reconocimientos, promoción de empleados.</b></p> <p>La DGP se solidariza con las necesidades particulares del personal.  <b>Evidencias:</b>  <b>Permisos académicos, apoyo y solidaridad en caso de enfermedades, nacimientos de hijos y fallecimientos.</b></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Se han desarrollado análisis con algunos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Reuniones con internos, interinstitucionales, organizaciones religiosas.</b></p> <p>Aun cuando hemos intentado ayudar en esta definición, no se ha tomado en cuenta esta intención.</p> <p>Evidencia:          Anteproyecto de modificación de la ley correccional, programas de televisión y radio, así como en diferentes documentos enviados a la PGR y al Congreso</p> <p>En la DGP se han incorporado los planes: Alfabetización Quisqueya aprende contigo, Programas de salud (Droga, Tuberculosis, VIH, etc.)</p> <p>Evidencia:          Fotos de actividades, informes, formularios, levantamiento de información, broshure, etc.</p> <p>La DGP está alineada con las políticas públicas y las decisiones publicas</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Participación en las actividades gubernamentales, seguimiento a las instrucciones y políticas trazadas desde el poder ejecutivo tanto de manera directa como de la PGR.</b></p>	<p>No se han realizado con todos los grupos de interés.</p> <p>No hay políticas públicas claras con relación a la institución</p> <p>La DGP no se ha tomado en cuenta en los programas de seguridad ciudadana</p> <p>No contamos con autonomía presupuestaria</p>

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>La DGP involucra a diferentes grupos políticos y autoridades <b>Evidencias:</b> <b>Fotos, Invitaciones, publicaciones digitales y prensa escrita</b></p>	<p>No contamos con el apoyo suficiente de la PGR en las actividades que desarrolla la DGP</p>
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La DGP mantiene relaciones activas con autoridades políticas tanto ejecutivas como legislativas. <b>Evidencias:</b> <b>Fotos, reuniones, invitaciones.</b></p>	<p>No, se requiere mayor integración en la mesa de seguridad ciudadana que preside el Ministerio de Interior y Policía.</p>
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En la DGP tiene como política el fortalecimiento de los acuerdos interinstitucionales y con grupos de interés. <b>Evidencias:</b> <b>Acuerdos, convenios firmados, fotos, talleres, invitaciones, etc.</b></p>	<p>No contamos con un sistema integrado con las instituciones estatales; Pasaporte, JCE, Migración, Suprema Corte de Justicia</p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No contamos con una relación directa con asociaciones de profesionales ni con grupos de presión.</p>
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La DGP promueve el reconocimiento público de la institución. <b>Evidencias:</b> <b>Fotos, participación en foros internacionales, notas de prensa, programas televisivos y radiales</b></p>	<p>No, ha habido trabas para el funcionamiento de la página web de la institución, a pesar de contar con el diseño y contenido de la misma.</p>
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>		<p>No contamos con un departamento de marketing</p>

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>La DGP tiene identificados los grupos de interés. Los grupos de interés lo componen: Privados de libertad, Clientes externos e internos, Proveedores, Jueces, Familiares, Ministerio Publico, Defensoría pública, Instituciones Religiosas, Etc.</p> <p>La DGP mantiene monitoreo parcial con algunos grupos de interés</p> <p>La DGP de forma parcial recopila y analiza las informaciones relevantes de la institución. <b>Evidencia:</b> <b>Fotos, comunicaciones</b></p> <p>La DGP realiza de manera sistemática un informe anual de seguimiento. <b>Evidencia:</b> <b>Reuniones constantes, memorias, informes de áreas, etc.</b></p> <p>La DGP utiliza el método FODA pero no de forma continua.</p>	<p>No contamos con una planificación estratégica.</p> <p>No se evidencia la sistematización de ese seguimiento, no están incluidos todos los grupos de interés.</p> <p>No, debemos ampliar la cantidad de variables.</p> <p>No se utiliza GCT, CAF o EFQM.</p>

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La DGP cumple con su misión y visión. Y se ha implementado algunos controles financieros. Evidencia: Controles macro y controles micro. SIGEF</p> <p>La DGP ha realizado varios acuerdos con organizaciones de diferentes sectores para colaborar y tomar en cuenta sus necesidades. Evidencia: Acuerdos y reuniones.</p> <p>La DGP no dispone de recursos suficientes, aun con las precariedades se realizan ingentes esfuerzos para medianamente cubrir con algunas de las tareas.</p> <p>La DGP cumple de manera parcial con los internos. Evidencia: Fotos, comunicaciones, publicaciones periodísticas</p>	<p>No se ha implementado la norma básica de Control Interno (NOBACI).</p> <p>No se evidencian el involucramiento de todos los grupos de intereses</p> <p>No, aunque se reciben retroalimentación de los servicios, no se evidencian un informe de los efectos conseguidos en la sociedad. La institución no es sometida a esas evaluaciones.</p> <p>No hay una descentralización de los recursos por parte de la PGR</p> <p>No se evidencian una mejor distribución de los recursos a la DGP por parte de la PGR</p> <p>No se evidencian en la planificación estratégica.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La DGP implementa parcialmente programas y proyectos alineados al plan de gobierno. En cada unidad se realiza la debida planificación  <b>Evidencia:</b>  <b>Plan de alfabetización, acuerdos interinstitucionales.</b></p>	<p>No tenemos una planificación a largo y mediano plazo</p>
<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La DGP tiene su objetivo estratégicos establecidos en la ley 224-84 y la constitución de la Republica Dominicana, la reeducación y la reinserción.  <b>Evidencia:</b>  Programas educativos, de salud, técnico y profesional, deportivo, religiosos y culturales, terapia ocupacional, acuerdos interinstitucionales. –</p>	<p>No contamos con estructura físicas adecuadas para ampliar los programas</p>
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>La DGP desarrolla planes y programas con sus objetivos definidos a reducir las enfermedades infectocontagiosas, la población iletrada, la violencia intercarcelaria, la educación en sentido general, el tratamiento sicosocial, los programas de servicios, la comparecencia de los reclusos a las audiencias, la reducción de fugas, la aplicación de programas religiosos, entre otros.  <b>Evidencias:</b>  Fotos, videos, notas de prensa, reuniones multisectoriales.</p>	<p>No tenemos un plan operativo anual.</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La DGP comunica los planes, tareas y objetivos de manera eficaz, con asignaciones puntuales.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, comunicación de la alta dirección, flotas de comunicación.</p> <p>La DGP mantiene un monitoreo limitado.</p> <p>Evidencia: Estadísticas, circulares, comunicaciones, censo penitenciario, censo de salud, levantamiento de información de programas educativos, reubicación de internos por seguridad</p> <p>La DGP tiene limitación en la medición de los resultados</p> <p>La DGP ha evaluado y reorganizado las necesidades de mejorar las estrategias y requerimiento de los servicios, en los encuentros de con los líderes, medios y la alta dirección.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto, reuniones internas de líderes medio y la alta dirección</p>	<p>No se evidencia una cultura de uso del correo institucional</p> <p>No tenemos políticas de monitoreo sistemático.</p> <p>No poseemos un plan operativo</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>		<p>No esta creada el laboratorio de conocimiento</p>

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La DGP monitorea de forma parcial los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación. Evidencia: Informe de proyectos, memorias institucionales, reuniones, remodelación de infraestructura, etc.</p>	<p>No, ampliar la cobertura de ingresos para un mayor monitoreo. No esta sistematizado.</p>
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DGP debate de manera parcial con los grupos de interés. Evidencia: Fotos, reuniones, talleres, videos, eventos.</p>	<p>No se debate con todos los grupos de intereses.</p>
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La DGP implementa acciones tendentes al cambio. <b>Evidencia:</b> Proyectos educativos, intercambios internacionales, informes</p>	<p>No existe benchmarking</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		<p>No tenemos asegurados los recursos necesarios para la implementación de los cambios.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La DGP establece el equilibrio enfocado al cambio. <b>Evidencia:</b> Reuniones, dilucidación de los conflictos, informaciones, memorándum, buzón de sugerencias,</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DGP promueve el uso de las herramientas electrónicas.</p>	<p>No disponemos de los recursos tecnológicos.</p>

### **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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente,</li> </ol>	<p>La DGP realiza diagnóstico de las necesidades actuales y futuras.</p> <p>La DGP implementa la política de gestión de recursos humanos.  <b>Evidencia:</b>  Informe Reloj biométrico de asistencia, política de permiso, tardanza, vacaciones, licencias especiales.</p> <p>La DGP asegura parcialmente las capacidades de las personas.  La División de Gestión Humana no participa en el proceso de reclutamiento y selección del talento humano, debido a la centralización en los procesos de la PGR.  Evidencia:  Documentos tramitados a recursos humanos, curriculum y solicitudes.</p> <p>La DGP tiene una política de reconocimiento a los empleados con mejor desempeño en el año.</p>	<p>No se ha tomado en cuenta los grupos de interés.</p> <p>No desarrollamos la gestión de recursos humanos, debido al criterio de centralización del proceso de captación de personal por parte de la PGR.</p> <p>No disponemos de autonomía del proceso de selección y reclutamiento del personal.</p> <p>No disponemos pago de horas extras, bono por desempeño, bono vacacional, bono educativo.</p>

<p>basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Fotos, Videos, certificados, placas de reconocimiento.</p>	<p>No disponemos de un servicio Web Online</p> <p>No participa en la selección de personal</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La DGP Insta a la profesionalización de sus empleados ofreciendo oportunidades de crecimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño, Capacitaciones</p>	<p>No se evidencian un plan de becas por parte de la institución.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La DGP apoya la capacitación del personal. La capacitación responde parcialmente a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencian una política sistematizada, debido a la precariedad de los recursos económicos y humanos.</p>

	Ofertas académicas vía Infotep, evaluación de desempeño, certificaciones,	
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.	La DGP consensua y revisa los planes de formación y de desarrollo personal. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones a infotep, acuerdos interinstitucionales, evaluación de desempeño, Fotos.	No se evidencian el seguimiento o retroalimentación a los acuerdos interinstitucionales de manera sistemática.
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.	La DGP ha identificado las competencias, actualmente capacita a sus empleados para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. <b>Evidencia:</b> Talleres, diplomados, seminarios, Fotos.	No se involucran todos los grupos de intereses
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).	La DGP maneja iniciativa de inducción al personal de nuevo ingreso. <b>Evidencia:</b> Política de inducción al personal o manual de inducción, proceso de inducción al personal, expediente del personal.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La DGP promueve parcialmente las movilizaciones de su personal interno y externo. <b>Evidencia:</b> Designaciones de empleado de plantas en recintos penitenciarios, promoción interna de personal	No disponemos de los recursos económicos para compensar esa movilidad.

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).	La DGP promueve la capacitación por medios presenciales y parcialmente por medios virtuales a través de instituciones autorizadas. Evidencia: Curso de SIGEF Ministerio de Finanzas, Infotep, Ministerio de Administración pública, certificado de participación, correos.	No disponemos de una plataforma de capacitación virtual.
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.	La DGP ha realizado actividades formativas, y desarrollado técnicas de comunicación. <b>Evidencia:</b> Curso de formación, actividades, comité de ética, correos.	No se evidencian dentro de las actividades formativas capacitación orientadas al área de gestión de riesgos. No disponemos de recursos para la capacitación de cursos de primeros auxilios para los temas de contingencia en los recintos penitenciarios.
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.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La DGP promueve una cultura de comunicación abierta, de dialogo, y de motivación para el trabajo en equipo. <b>Evidencia:</b> Seminarios, reuniones, charlas.	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La DGP fomenta la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y líderes a la alta dirección. Evidencia: Reunión de equipos, buzón de sugerencia externo e interno</p>	<p>No se evidencian uso proactivo de mecanismo, ni política definida para la recolección e incentivo a la mejora continua.</p>
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La DGP apoya en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, a sus empleados. Evidencia: Reuniones de grupo de enfoque, reuniones de ejecutivos, circulares, comunicaciones, Fotos.</p>	<p>No se dispone de un sindicato</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La DGP está participando en plan de encuesta de clima organizacional a través de la PGR. Evidencia: Minutas de reuniones, invitación y participaciones de talleres de parte del MAP.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>		
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>		<p>No contamos con las condiciones ambientales idóneas</p>
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los</p>	<p>La DGP facilita parcialmente la conciliación de la vida laboral y personal de los recursos humanos. <b>Evidencia:</b></p>	

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.	Permiso por lactancia materna, permiso de estudio, día de cumpleaños, permiso de nacimiento de un hijo, permiso por muerte de un familiar, etc.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La DGP atiende a las necesidades del personal mediante atención personalizada. <b>Evidencia:</b> Historial de apoyo de Recursos Humanos	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La DGP desarrolla varias actividades culturales y sociales. Evidencia: Día de las secretaría, actividades navideñas, celebración de aniversario institucional.	No contamos con un equipo institucional para las actividades deportivas

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>La DGP mantiene alianza estratégica con el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia, Infotep, CONADIS, CONAPE, Consejo de Drogas, Despacho de la Primera Dama, Instituciones Religiosas, Escuela Vocacional de las Fuerzas Armadas, UASD, etc. Evidencia: Acuerdos interinstitucionales, Fotos, nota de prensa.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La DGP gestiona y desarrolla acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil. <b>Evidencia:</b> Talleres, acuerdos interinstitucionales, participación en foros internacionales, conferencias.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La DGP ha firmado 10 acuerdos con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento .</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La DGP monitorea y evalúa parcialmente la implementación y resultados de alianzas o colaboradores. <b>Evidencia:</b></p>	<p>No tiene implementado en todas la áreas el monitoreo y la evaluación periódica.</p>

	Programas de salud, educativos, tratamientos sicosociales, técnico laboral, acuerdos interinstitucionales.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La alta dirección identifica las necesidades de la institución, formula iniciativas para el desarrollo y gestiona los acuerdos de colaboración necesarios. <b>Evidencias:</b> Relación de acuerdos suscrito y vigentes, documento contentivos de cada acuerdo.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La DGP contempla en cada acuerdo la responsabilidad de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo. <b>Evidencia:</b> Texto de los documentos contentivos en cada acuerdo	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La DGP parcialmente aumenta las capacidades organizativas.	No se reflejan nuevos productos/servicios.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La DGP ha participado en diferentes actividades formativas, con la finalidad de adaptar las mejores prácticas en el sistema penitenciario dominicano. Dentro de las mismas se ha realizado visitas al extranjero para conocer las mejores prácticas en el cambio de los distintos sistemas penitenciarios del mundo. <b>Evidencia:</b> Informe de visitas SICA, conferencia JOHN JAY COLLAGE NY, congreso del IPA en Australia, México y Japón, Visita al Centro Correccional Brooklyn NY, Fotos.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La DGP cumple con la selección aplicando las normativas establecidas a los fines de cada proceso.	No contamos con un portal electrónico



	<b>Evidencia:</b> Ley 340-06 y sus modificaciones, documentos estandarizado de compras.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	La DGP no cuenta con un portar informativo	No existe
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.	La DGP ha establecido algunos canales de comunicación con sus colaboradores y su usuarios. <b>Evidencia:</b> buzón de sugerencia, teléfonos fijos y móviles, reuniones, conferencias, talleres, Fotos.	
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.		No se realiza el involucramiento de los ciudadanos en el diseño de los procesos para la toma de decisión.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La DGP ha definido algunos canales de comunicación para los ciudadanos. El buzón de sugerencia se encuentra disponible para recoger sugerencia, reclamaciones o quejas <b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencia	No disponemos boletín de sugerencias, portal electrónico, ni letreros informativos.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así	La DGP asegura la transparencia en el funcionamiento de la organización.	No contamos con el portal Web para la publicación de las memorias.

como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Evidencia: Memoria Institucionales.	
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).	La DGP cuenta con un buzón de sugerencia para medir las satisfacciones de los usuarios. <b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencia, Pagina de Facebook, correspondencia,	No contamos con una encuesta de percepción al cliente. No se evidencian la definición y el rol de los ciudadanos como productores de servicios.
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.	La DGP desarrolla de manera eficaz las expectativas enfocadas a explicar a los clientes de los diferentes servicios. <b>Evidencias:</b> Certificaciones, cartas de servicios, Brochures, comunicaciones-Estatus, correo electrónico, fax.	
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.	La DGP tiene establecido canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios. Evidencia: Buzón de sugerencias, redes sociales, correo electrónico.	No disponemos de encuestas al cliente

### 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 de la Institución se encuentra alineada con los objetivos estratégicos. <b>Evidencia:</b> Informe de ejecución presupuestaria, presupuesto institucional.	La institución no recibe los recursos presupuestados.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La Institución realiza reuniones con las áreas concernientes periódicamente, tanto interna como externa. <b>Evidencias:</b> Fotos, procedimiento de área administrativa, documentales, informe de auditoria	No esta implementado el NOBACI en su totalidad.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución asegura la transparencia en sus procesos administrativos y financieros. <b>Evidencia:</b> Auditoria, Procesos y Normas, y el SIGEF.	No tenemos instalado todos los módulos del SIGEF, y el sistema NOBACI. No hay manual de Procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero.
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La institución cumple con las normativas del sistema de Administración del Estado. <b>Evidencias:</b> Estados Financieros	No tenemos instalados todos los módulos del 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.).		La institución, ante la falta de recursos, no realiza este tipo de planificación
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Institución delega y descentraliza responsabilidades financieras y mantiene el control.	No tenemos digitalizados los procesos.

	<b>Evidencias:</b> Documentos de autorizaciones.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La institución realiza análisis costo-beneficio para fomentar las decisiones de inversión. <b>Evidencias:</b> Recursos ejecutados.	No contamos con recursos
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La DGP incluye los resultados de los recursos invertidos en los documentos de informe y memorias. <b>Evidencia:</b> Informe financiero, presupuesto físico, memoria institucional, fotos, informes programáticos.	No contamos con el POA.

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>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 de interés.</li> <li>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.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> </ol>	<p>La institución cuenta parcialmente con algunos programas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Backup de información, Sistema de Prisiones.</p> <p>La institución cuenta parcialmente con canales institucionales para gestionar la información externa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa, buzones de sugerencia.</p> <p>La institución mantiene la seguridad de la información mediante políticas y buenas prácticas alineadas con la planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Legitimidad de las certificaciones, memorándum, archivos de correspondencia. Parcialmente.</p> <p>La institución ofrece capacitación a los colaboradores en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por el área de Gestión Humana.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa de capacitación permanente, comunicaciones, actos de graduaciones y fotos.</p>	<p>No contamos con una infraestructura tecnológica idónea.</p> <p>No se cuenta con una matriz para el análisis de esas informaciones. No contamos con los portales electrónicos</p> <p>No contamos con archivo adecuado y tecnológicamente actualizado.</p> <p>No contamos con herramientas tales como intranet, newsletter, revista interna etc</p> <p>No contamos con un salón de conferencia.</p>

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La institución garantiza el acceso de intercambio de información y ha establecido los canales de información, mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Canales de comunicación presencial, vía de comunicación institucional, comunicación telefónica, redes sociales y correo electrónico institucional.</p> <p>La institución garantiza la información y el conocimiento clave de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acción de personal, La ley 41-08</p>	<p>No contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>No se evidencia una cláusula de confidencialidad, incluidos los documentos de contentivos a las contrataciones.</p>
---	--	---

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La Institución realiza parcialmente la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de Prisiones, CIGEF</p> <p>La Institución ha adquirido tecnología para responder a las necesidades institucionales. Se realiza una evaluación técnica al adquirir recursos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos, Informes de revisión y evaluación de necesidades.</p> <p>La Institución fomenta el uso eficiente de la tecnología. Contamos con un personal capacitado para el uso de los equipos.</p>	<p>No contamos con POA, portal transaccional y limitación de automatizaciones internas en algunas áreas.</p> <p>No contamos con una estructura tecnológica que nos permitan automatizar la evaluación, el monitoreo y la implementación de las tecnologías usadas.</p> <p>No contamos con medidas para verificar la capacidad tecnológica del empleado de nuevo ingreso.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> </ul> <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa permanente de capacitación para todo el personal de la institución.</li> <li>• Levantamiento de equipos asignados por área.</li> <li>• Coordinador de Tecnología.</li> </ul> <p>La Institución aplica eficientemente el uso de la tecnología en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividad formativa y de mejora a través de equipos tecnológicos adecuados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos informáticos.</li> <li>• Estructura tecnológica</li> </ul> <p>La institución tiene actividades formativas.</p> <p>La institución adquiere los equipos tecnológicos de última generación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal transaccional de compra.</li> </ul>	<p>No contamos con un sistema actualizado de información y de registro de privados libertad</p> <p>Portal transaccional de compras.</p> <p>No se evidencia informes mensuales del área de capacitación y Recursos Humanos.</p> <p>No contamos con la TIC</p> <p>No contamos con la TIC</p> <p>No contamos con la TIC</p> <p>No contamos con una aplicación informática actualizada.</p>
---	---	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de compra de equipos.</li> </ul>	<p>La Institución no cuenta con una política de reciclaje.</p>
--	---	--

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La Dirección General de Prisiones se encuentra posicionada en un lugar estratégico. Ofrece sus servicios en un mismo edificio ahorrándole a los usuarios tiempo y recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de mejora de la infraestructura.</li> <li>• Planos de mejora de infraestructura.</li> </ul> <p>La Institución cuenta con algunas áreas de la infraestructura física remodelada que favorezcan el aprovechamiento de los espacios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación de la entrada del área de recepción.</li> <li>• Fotos de la remodelación.</li> </ul> <p>La Institución garantiza un mantenimiento eficiente y sostenible de la estructura física.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelaciones realizadas en los distintos centros penitenciarios.</li> <li>• Remodelaciones en la Sede Central.</li> </ul>	<p>No contamos con POA.</p> <p>No contamos con los recursos suficientes para remodelar todas las áreas.</p> <p>No contamos con recursos para realizar todos los mantenimientos preventivos en las estructuras físicas de los CPLs.</p>



<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos e informes del Dpto. Servicios Generales.</li> </ul> <p>La Institución cuenta con practica de mantenimiento y chequeo para las unidades de transporte para garantizar su funcionamiento</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes del Dpto. de Transportación.</li> <li>• Pago a proveedores de servicio.</li> </ul> <p>La Institución posee parqueo limitado.</p> <p>Evidencia: Foto de los parqueos.</p> <p>La Institución se acoge a la política de descargo de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de descargo</p> <p>No aplica.</p>	<p>No contamos con los medios de transporte idóneo</p> <p>La Institución no cuenta con los parqueos necesarios.</p> <p>No contamos con espacio disponible para mantener un depósito saneado.</p>
---	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Los procesos actuales de las distintas áreas han sido levantados y documentados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Normativas legales, organigrama institucional.</p>	<p>La Institución no realiza un mapeo.</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>Los procesos son asignados a los responsables de los mismos. <b>Evidencia:</b> Remisión de documentos, circulares y solicitudes.</p> <p>Tanto los colaboradores como algunos grupos de interés externo, son tomados en consideración para el diseño y la mejora de los procesos. <b>Evidencia:</b> Programas, comunicación vía los canales establecidos, acuerdos, reuniones, mesa de trabajo y fotos. La DGP asigna parcialmente recursos conforme a nivel de impacto que tienen los procesos. <b>Evidencia:</b> Procesos de salud. Procesos judiciales. Los procesos se actualizan conforme a las necesidades de la Institución. <b>Evidencias:</b> Sentencia de los diferentes tribunales. No existe.</p>	<p>No contamos con POA.</p> <p>No contamos con un plan estratégico.</p> <p>No contamos con POA.</p> <p>No se evidencia los informes generados a partir del buzón de sugerencia.</p> <p>No contamos con los recursos financieros para ejecutar los programas de tratamiento.</p> <p>No contamos con carta de compromiso para los colaboradores y grupos de interés.</p> <p>La Institución no posee una estructura sustentar, evaluar procesos y eficacia de los servicios. No contamos con una encuesta para medir.</p>
--	---	--

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Parcialmente la Institución se mantiene en innovación y benchlearning. Evidencia: Cursos, talleres, foros, encuentros nacionales e internacionales.</p>	<p>No contamos con la TIC.</p> <p>No contamos con una plataforma tecnológica que nos permita el intercambio de experiencia.</p>
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La Institución identifica nuevos servicios. Evidencia: Certificaciones emitidas a la Embajada de los EE.UU., Certificaciones solicitadas por diferentes agencias de investigación. Proyecto de Reciclaje. Certificaciones entregadas al ciudadano.</p>	<p>No contamos con carta de compromiso al ciudadano ni con programas de fortalecimiento para el desarrollo de monitoreo social.</p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No contamos con los mecanismos institucionales y tecnológicas para medir la eficacia de los servicios.</p>
<p>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</p>		<p>No existe un involucramiento de ciudadanos/clientes.</p>

respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
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.		
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 pesar de contar con un buzón de sugerencias no se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de los 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.	La información ofrecida a los clientes es adecuada, fiable y accesible a todos los sectores interesados. <b>Evidencia:</b> Publicaciones Periódicos, buzón de sugerencias, Teléfonos, correo electrónico, redes sociales.	No contamos con un portal web.
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.).	La Institución promueve la accesibilidad a la Organización. <b>Evidencias:</b> Buzón de sugerencias, Departamento de Relaciones Públicas, Notas de Prensa, Mural informativo.	L.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La Institución recibe denuncias y quejas de manera personalizada, telefónica y a través de comunicaciones. <b>Evidencia:</b> Cartas con las denuncias y las quejas. Buzón de sugerencias.	No tenemos un Departamento de denuncias y quejas. No contamos con una encuesta de percepción.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La Institución define la prestación de servicios a sus colaboradores y a sus clientes. <b>Evidencia:</b> Documentos y formularios estándares definidos para la prestación de los servicios.</p>	<p>No contamos con un catálogo de servicios y procesos.</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La Institución coordina y ajusta los procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios y los colaboradores. <b>Evidencia:</b> Fotos de acuerdos y convenios. Acuerdos de capacitación. Trabajo colaborativo con instituciones públicas.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No contamos con un sistema compartido con los socios.</p>
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>No emprendemos el referido análisis.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Institución crea grupos de trabajo tanto de instituciones públicas como privadas. <b>Evidencia:</b> Grupo de facilitadores, grupos de las diferentes áreas.</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La DGP maneja iniciativas de coordinación cruzada de todos sus colaboradores. <b>Evidencia:</b> Informes de reuniones y operativo de apoyo a diferentes áreas, fotos, comunicaciones.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por</p>	<p>La Institución realiza por vez primera el Análisis CAF. <b>Evidencia:</b></p>	

ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Análisis CAF, fotos de reuniones, lista de asistencia y diagnóstico.	
---	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Institución siempre está dispuesta a dar las mejoras atenciones a los clientes y ciudadanos. <b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencia, documentos y solicitudes.</p> <p>La Institución cuenta con los mecanismos y controles adecuados para garantizar la transparencia en los procesos . <b>Evidencia:</b> SIGET, Departamento de Auditoria Interna.</p> <p>La Institución tiene instalado un buzón de sugerencias. <b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencias.</p>	<p>No disponemos de mecanismos de medición para cuantificar los resultados.</p> <p>No contamos con la infraestructura adecuada para facilitar el acceso a personas con discapacidad.</p> <p>No contamos con mecanismos de medición.</p> <p>No contamos con una encuesta de la percepción de los usuarios. No contamos con un informe del buzón de sugerencia.</p>

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>La Institución brinda igual trato a las personas sin distinción de acuerdo a las necesidades de los clientes. Evidencia: Buzón de sugerencias, solicitudes de certificaciones.</p>	<p>No contamos con una encuesta de la percepción de los usuarios. No contamos con un informe del buzón de sugerencia.</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La información disponible en la Institución se brinda de forma adecuada a los grupos de interés mostrando alto nivel de transparencia, calidad y confianza. <b>Evidencia:</b> Solicitudes de certificaciones e información por diferentes embajadas (Embajada de los Estados Unidos, China, Rusia, España, Canadá, Inglaterra, etc.). Informaciones solicitudes por la Oficina de Defensoría Pública, por el Defensor del Pueblo, por la Pastoral Penitenciaria, por el Ministerio Educación, por el Ministerio de la Presidencia, etc.</p>	<p>No contamos con herramientas de medición. No contamos con plataforma web.</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>La Institución percibe que los clientes reciben la información por los diferentes canales de comunicación. <b>Evidencia:</b> Recepción, mensajería, un buzón de sugerencia, correos electrónicos. No existe.</p>	<p>No tenemos mecanismos de medición.</p>
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>No existe.</p>	<p>No tenemos mecanismos de medición.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los usuarios perciben que la organización es confiable. Evidencia: Incremento de las solicitudes de servicio. Solicitudes de información de instituciones educativas. Colaboración de investigación</p>	<p>No contamos con una encuesta de percepción a los usuarios.</p>



	con alumnos de del John J. Collage de New York.	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Sugerencias recibidas e implementadas.</li> </ol>	<p>La Institución recibe e implementa las sugerencias recomendadas por otras instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación del Poder Judicial, Comunicación de las diferentes fiscalías y de la Defensa Publica.</p>	<p>No contamos con un esquema para el manejo de quejas por redes sociales.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> </ol>	<p>La Institución realizo una readecuación de la estructura física en el área de recepción. Portal transaccional de compras. Correos electrónicos recibidos en la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de remodelación, implementación del portal transaccional, Backup correo electrónico.</p>	<p>No tenemos POA.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No tenemos mecanismos de medición</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>La Institución está disponible al público de manera presencial y telefónica de 8 a 4:30 P.M. y para eventualidades: 24/7. . Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de asistencia.</li> <li>• Reporte de entrada.</li> <li>• Salida del personal. Parte diario.</li> </ul> <p>Las solicitudes de certificaciones tienen un compromiso de entrega de 72 horas. Las solicitudes vía correo electrónico duran 4 días hábiles. Certificaciones de buena conducta tienen un tiempo de 3 días hábiles. <b>Evidencia:</b> Registro control de evidencias entregadas. Correos electrónicos.</p> <p>La Institución brinda los servicios a los ciudadanos/clientes sin costo. Los mismos son de forma presencial, escrita, telefónica y vía correo electrónico.</p>	<p>No contamos con brochure de carta compromiso.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su</p>	<p>.</p>	<p>No contamos con mural electrónico informativo.</p>

<p>eficiencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>.</p>	<p>No contamos con una estructura acorde que permita brindar información oportuna. No contamos con mecanismos de medición.</p>
--	----------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>	<p>La Institución recibe quejas y las procesa, pero no cuantifica la cantidad ni registra el tiempo de procesamiento de las mismas. Evidencia: Documentos recibidos, buzón de sugerencia.</p> <p>La Institución posee un mecanismo de procedimiento que le permiten mantener un estándar de servicio en los requerimientos legales de la Institución. Evidencia: Documentos: requerimientos judiciales, denuncias, sentencias, notificaciones y comunicaciones, etc.</p>	<p>La Institución no cuenta con un protocolo para medir y registrar las quejas.</p> <p>No contamos con mecanismos de medición.</p>

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

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

## SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>La DGP cuenta con algunas herramientas para captar la opinión de los usuarios.  <b>Evidencias:</b>                      Página Institucional de Facebook, Twitter.</p> <p>La institución involucra parcialmente a sus empleados en la toma de decisiones.  <b>Evidencias:</b>                      Fotos, reuniones, comunicaciones.</p> <p>La DGP realiza el autodiagnóstico CAF, para evaluar las oportunidades de mejoras de la institución, involucrando a todos sus colaboradores.                      Evidencia:                      Fotos, listado de reunión, charlas</p> <p>Los colaboradores poseen un alto nivel de conciencia sobre los compromisos éticos.</p>	<p>No tenemos una encuesta de percepción.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos</li> </ol>		<p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p>

<p>de la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>		<p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p> <p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>El colaborador reconoce que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concepción de permisos con cuestiones de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de solicitudes y permisos otorgados.</p> <p>Los colaboradores de la institución consideran que existe equidad en la toma de decisiones relativa al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Permisos otorgados para estudios, facilidades de capacitación, facilidad de recreación.</p>	<p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p> <p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p> <p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p> <p><b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b></p>

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

--	--	--

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La DGP a través del departamento de Gestión humana ha planificado y desarrollado programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de nuestra institución. <b>Evidencia:</b> Acuerdos, programas de capacitación INFOTEP, Consejo de Drogas, UASD, Etc.	<b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b>
2. Motivación y empoderamiento.	El personal se siente motivado y empoderado. <b>Evidencia:</b> Integración personal a las actividades; deportivas, salud, cultural, educativas. evaluación CAF, Fotos,	<b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b>
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El personal tiene acceso a las ofertas continuas de las capacitaciones, tanto pública como privada, costeadas por la institución. <b>Evidencia:</b> Listado de participantes en las capacitaciones, comunicaciones,	<b>No se ha realizado una encuesta de percepción.</b>

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	La Institución cumple con los reglamentos establecidos relacionados al registro y control del personal.	No contamos con mecanismos de medición.
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).	La Institución participa en el diagnóstico CAF. <b>Evidencia:</b> Listado de participantes, fotos.	No contamos con mecanismos de medición. No se ha realizado un taller de clima organizacional.

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La Institución evalúa, pero no tenemos mecanismos para medir la eficacia de la productividad.  <b>Evidencia:</b>  Evaluación de desempeño, formulario de registro de expediente, reporte de registro de personal.</p>	<p>No contamos con mecanismos de medición. Entendemos que el concepto de productividad no aplica en este criterio, más bien el concepto de eficacia.</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>La Institución se involucra en los niveles de mejoramiento.  <b>Evidencia:</b>  Lista de participación, fotos, memorias insitucionales.</p>	<p>No aplicamos los mecanismos de evaluación.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>		<p>No tenemos mecanismos de medición.</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>La Institución promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores.  <b>Evidencias:</b>  Listado de Participantes en los cursos impartidos, listado de asistencia a las capacitaciones.</p>	<p>No hemos realizado las mediciones correspondientes a pesar de tener los referidos listados de la capacitación.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No hemos realizado talleres para la mejora del servicio al cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La Institución presenta iniciativa de reconocimiento individual.  <b>Evidencia:</b>  Reconocimiento al empleado del año.</p>	<p>No tenemos indicadores de medición. La Institución no ha realizado un reconocimiento por equipo.</p>

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se han presentado algunos casos y la Institución ha tomado las medidas correspondientes. Evidencia: Caso del CPL del Seíbo y del CPL de Montecristi. Desvinculación por violación de la ética y procesado judicialmente.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p>

### **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del</li> </ol>		<p>No se evidencian resultados de percepción en ese sentido.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p>



<p>pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</li> <li>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.).</li> <li>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</li> </ol>		<p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p> <p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p>
--	--	---

<p>otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencian resultado de percepción. No hemos realizado una encuesta de percepción a la sociedad.</p>
---	--	---

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DGP tiene un proyecto piloto en la Penitenciaría Nacional de la Victoria sobre el reciclaje de desechos sólidos. La institución compro un vehículo minibús para el transporte de los colaboradores. Se mantiene una política para reducir el consumo eléctrico y el agua. Evidencia: Reducción de impresoras particulares colocando impresora multifuncionales. La DGP mantiene relaciones armoniosas con la PGR, con la Dirección General de Programas de la Presidencia, con la Suprema Corte de Justicia, Salud Publica, realizamos talleres de socialización y capacitación. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales, Fotos de reuniones, Fotos de talleres. La DGP mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, periódicos y redes sociales. Evidencia: Contamos con; Twitter, Facebook y YouTube. Nota de prensa escrita, entrevistas, participación en programas radiales, Fotos y grabaciones.</p>	<p>No se evidencian comunicaciones para reducción de consumo eléctrico. Aunque la institución ha tomado algunas medidas.</p> <p>No contamos con mecanismo de medición.</p> <p>No contamos con un portal institucional.</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>La DGP ayuda y apoya a su personal en cuando algunos temas de dificultad tales como enfermedades.</p> <p>No existe</p> <p>La DGP realiza parcialmente un proyecto con la universidad John Jay Collage de NY.</p> <p><b>Evidencia:</b> Colaboración y correos de la profesora Jennifer Pierce, catedrática del John Jay Collage. Cartas, correos y fotos.</p> <p>No aplica</p> <p>La DGP mantiene un contacto con algunas instituciones públicas y privadas. Donde se ofrecen foros, talleres y seminarios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de conferencias, Fotos de charlas y Fotos de talleres.</p> <p>La DGP tiene conformado su comité de ética y prevención de Riesgos laborales.</p>	<p>No hemos realizado una tabulación de las ayudas entregadas.</p> <p>No se evidencian la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se evidencian</p> <p>La DGP no cuenta con un programa de prevención de accidentes y de salud para sus colaboradores. No contamos con un dispensario médico accesible. No contamos con el beneficio de la colegiatura de los hijos de los funcionarios y empleados.</p> <p>No tenemos un mecanismo de medición.</p>
--	--	---

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	La DGP ha mejorado en la cantidad y la calidad de los servicios. <b>Evidencia:</b> Aumento en la Solicitudes de certificaciones, certificaciones entregadas, cantidad decisiones judiciales, aumento de los traslados de internos a los tribunales.	No hemos realizado las mediciones correspondientes.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No contamos con los mecanismo de medición correspondientes
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	La DGP realiza la evaluación CAF para mejorar y estandarizar los procesos y servicios. <b>Evidencia:</b> Auto evaluación CAF, Comité de calidad, Buzón de sugerencia,	No contamos con mecanismo de medición.
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La DGP ha firmado acuerdos interinstitucionales con diversas organizaciones. <b>Evidencia:</b> Acuerdo con INFOTEP, Salud Publica, Copresida, Educación, Despacho de la Primera Dama.	No se realizado un informe de resultado a todas las áreas.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	En la auditoria de los servicios como control de gestión del modelo de servicio, una vez definido el modelo de gestión de servicio la DGP estará monitoreando la implementación del mismo, realizando auditorías internas para detectar oportunidades de mejora y la mejora continua. <b>Evidencia:</b> Auto diagnostico CAF,	No se tiene mecanismo de medición.
6. Resultados del benchmarking (análisis		No se realizado

<p>comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		No se realizado
--	--	-----------------

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> </ol>	<p>Los responsables de áreas suelen ser receptivos y abiertos a las observaciones que resultan de algunas mediciones poniendo en ejecución algunas recomendaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memoria Institucional</p> <p>Se evidencian el éxito de la DGP a través de las alianzas que tenemos con múltiples instituciones y organismos, obteniendo un elevado grado de los acuerdos llegados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdo con Copresida: se realizan conferencias, charlas, talleres, suministro de medicamentos y programas de atención.</p> <p>Ministerio de Salud Pública: el programa de prevención de la tuberculosis, VIH/SIDA, Salud</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No tenemos mecanismo de medición.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la</p>	<p>ambiental, Prevención de riesgos (Malaria, dengue, cólera, y otros).</p> <p>Cruz Roja Dominicana: acuerdo en proceso.</p> <p>Fundación Génesis: colaboración de programas de VIH/SIDA.</p> <p>Promese: Colabora con donación de medicamentos.</p> <p>Comedores Económico: Colaboración con nosotros en algunas actividades de la DGP.</p> <p>JCE: Acuerdo de levantamientos de información biométrica y cedulação a los Privados de libertad.</p> <p>Ministerio de Educación: Apoyo a los programas de educación básica y media en algunos penales del país.</p> <p>Programa Especial de la Presidencia: Proyecto de alfabetización de las personas privadas de libertad.</p> <p>Despacho de la Primera Dama: Centro de Atención Psicosocial, en este programa se atenderán un total de 400 privados de libertad con algunas patologías delictuales.</p>	<p>No tenemos</p>
---	---	-------------------

<p>calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La DGP tiene una unidad de auditoría interna de la Contraloría General de la República y hay un estricto control a través del SIGEF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema SIGEF, auditorías realizadas a la DGP</p> <p>En virtud de que no recibimos el presupuesto asignado a la institución, nos vemos precisados a que el fondo mensual de RD\$ 1,740,000.00 son consumidos de manera precaria en las emergencias y en una parte del material gastable. Situación que deja los programas de tratamiento y regeneración sin ningún tipo de apoyo para cumplir con la misión principal de la DGP, para lo cual fue creada.</p> <p><b>Evidencia:</b> Relación de fondos asignados, Informe de Gastos</p> <p>En la DGP existe un estricto control en la distribución y gastos de los fondos asignados, así como la rendición de cuenta de los mismo. Todos los gastos de la institución están bajo el control de la Ley de compra y contrataciones Ley 340-06.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No hemos participado</p>
---	---	-----------------------------

	Reporte de compras menores, reporte de gastos, reporte de comparaciones de precios, Sistema SIGEF.	
--	--	--

**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.