



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN
DESPACHO DE LA PRIMERA DAMA**

FECHA
Julio 2019.

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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.

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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Se ha formulado y desarrollado la misión, visión del Despacho implicando a los encargados y directivos del DPD. EVIDENCIA: Documento Misión y Visión y Valores	Implicar otros grupos de interés en la actualización de la misión, visión y valores.
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Se ha establecido un marco de valores alineado a la misión y visión del DPD, la cual está soportada en la política social del gobierno. EVIDENCIA: Documento Misión y Visión y Valores. Código de Ética.	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Se ha comunicado la misión, visión y valores a los empleados. EVIDENCIA: Código de Ética, mural recepción y manual de inducción.	No se ha comunicado la misión, visión, y valores con los grupos de interés externos
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se ha revisado la misión, visión y los valores definidos para el periodo 2012-2016; y actualizada en el PEI 2017-2020. EVIDENCIA: MVV 2016; PEI 2016-2020; GTH news Febrero/2018.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Se ha desarrollado un sistema de prevención a comportamientos no éticos a través del Código de Ética y del Comité de Ética. EVIDENCIA: Código de Ética y Resolución del Comité de Ética, y la creación de la posición de Control	

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Interno. Lista de participantes reuniones comité de ética.</p> <p>Se gestiona la prevención de la corrupción y del conflicto de interés a través del Código de Ética, el plan de trabajo y concientización del comité de ética y el mapa de riesgos de corrupción. EVIDENCIA: Código de Ética, Mapa de Riesgos de Corrupción. Correos y afiches informativos del comité de ética.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se promueve la confianza y lealtad entre líderes, directivos y empleados a través del empoderamiento de funciones y designación de tareas y proyectos de alta relevancia para la institución. EVIDENCIA: Perfil de proyectos, evaluación de desempeño líderes DPD.</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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el</p>	<p>Se ha definido una estructura organizacional basada en los lineamientos del MAP, estableciendo los niveles jerárquicos acorde a la estrategia definida; Se ha desarrollado el manual de funciones y el manual de cargos conforme a la estructura del DPD.</p> <p>Se ha desarrollado el mapa de procesos en consonancia con el Plan Estratégico.</p> <p>Se han realizado cambios en la estructura resultado de la evaluación del desempeño.</p>	

desempeño y la gestión de la organización.	EVIDENCIA: Política de Rotación de personal, Evaluación del desempeño 2017; Plan de capacitación y Acciones de personal. Avisos reclutamientos internos	
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).	Se ha definido resultados e indicadores cuantificables para la medición de la gestión de los programas que entregan servicios a los ciudadanos. EVIDENCIA: POA 2019.	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	Se ha desarrollado una matriz de seguimiento a los resultados de cada programa, como insumo para los reportes estadísticos mensuales, que permite monitorizar el desempeño de los programas y proyectos DPD. EVIDENCIA: Matriz de Resultados e Indicadores (estadísticas)	
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Se ha aplicado la autoevaluación del modelo CAF y se ha desarrollado la implementación de Carta Compromiso al Ciudadano. EVIDENCIA: Borrador CCC. Guía de autoevaluación CAF 2018.	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se han desarrollado sistemas de gestión de datos para apoyar los objetivos operativos de los programas; además se han automatizado la entrega de servicios de alta demanda. EVIDENCIA: SIGES, SIRAS, Servicios en línea CAID.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se han establecido las condiciones adecuadas en los manuales de políticas y procedimientos; además se contempla en el presupuesto la asignación de recursos	

<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>para la gestión de procesos y proyectos. EVIDENCIAS: Manuales MCG, presupuesto 2018-2019.</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>Se comunica a través de correos y/o comunicaciones escritas las informaciones relevantes y necesarias para ejecutar asignaciones o tomar acciones específicas, así como temas de interés general con correos masivos, mural informativo. EVIDENCIAS: Informaciones difundidas a través de correos, mural, etc.</p>	<p>No tenemos política de comunicación.</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>Los líderes y directivos tienen un alto compromiso con la innovación y la mejora continua, promueven el desarrollo de nuevos proyectos que favorezcan la población más vulnerable y apoyan la mejora en cada uno de los proyectos y procesos ya vigentes. EVIDENCIA: Comunicación / Correo elaboración manuales de procedimientos.</p>	<p>No contamos con política de calidad</p>
		<p>No se comunica oportunamente las iniciativas de cambios y sus efectos esperados.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>El liderazgo del Despacho actúa en consonancia con sus objetivos y valores a través de las misas mensuales y los valores establecidos en el Código de Ética EVIDENCIA: Misa mensual, Código de ética</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>En el código de ética se promueve la cultura de confianza mutua y respeto. EVIDENCIA: Código de ética</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa de forma periódica a los empleados a través del boletín de Gestión de Talento Humano, correos masivos y murales. Se consulta los asuntos claves a los empleados a través de la encuesta de clima organizacional EVIDENCIA: GTH News, Correo electrónico, murales</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>Se apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas a través del acuerdo de desempeño, también a través de los programas de capacitación. Los manuales establecen cómo los empleados deben desarrollar sus tareas. EVIDENCIA: Acuerdo de desempeño, Programa de capacitación, Manuales de Políticas y Procedimientos</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se realiza las evaluaciones de desempeño en consenso con el evaluado permitiendo la retroalimentación de las áreas a mejorar reforzando los puntos fuertes. Se desarrollan reuniones de equipo donde se retroalimenta el desempeño que ha tenido el equipo EVIDENCIA: Acuerdo de desempeño, Programa de capacitación, reuniones o actividades grupales</p>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se empodera al empleado mediante sus competencias y habilidades, designando responsabilidades de acuerdo a sus competencias para la ejecución y liderazgo de proyectos. EVIDENCIA: RESIDE, TAMIZ, CAID SDE, LOS COQUITOS, ETC.</p>	

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se anima a los empleados a desarrollar sus competencias a través de ofertas de cursos talleres mediante programas de capacitación. EVIDENCIA: Programa de capacitación, GTH News.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se ha contemplado a través del Procedimiento de Creación, Actualización y Control de Información Documentada que los empleados den propuestas sobre los procesos. Se demuestra la voluntad de los líderes de recibir recomendaciones de los empleados a través de reuniones. EVIDENCIA: Procedimiento de Creación, Actualización y Control de Información Documentada. Minuta de alguna reunión con los líderes del DPD</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En el Despacho se reconocen y premia el esfuerzo según el desempeño de los empleados. EVIDENCIA: Reconocimiento a los empleados destacados del año en fiesta de año.</p>	<p>No se reconoce a los equipos de trabajo</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Los líderes respetan y responden a las necesidades de los empleados mediante notas luctuosas, correos de nacimiento de hijos de los empleados, permisos, licencias. EVIDENCIA: Correos de nota luctuosas, permisos, Correo de nacimiento de hijos de empleados</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</p>	<p>Se ha desarrollado el procedimiento de gestión del buzón de quejas y sugerencias, como mecanismo de recolectar las</p>	<p>No se desarrollan encuestas de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	necesidades que puedan presentar los ciudadanos que reciben nuestros servicios	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	El DPD forma parte del desarrollo de mesas técnicas para el desarrollo de programas y políticas públicas en temas relacionados con la inclusión, discapacidad entre otros. EVIDENCIA: Invitaciones a mesas técnicas DPD.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se han identificado políticas públicas para incorporarlas en el Despacho como son: Ley de Compras y Contrataciones, Control Interno, Ley de Función Pública, EVIDENCIA: Expedientes de compras y contrataciones, Toda la base legal de la información documentada, Manual de funciones de acuerdo a la ley de función pública.	
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.	Los productos y servicios ofrecidos a través de los programas del DPD están alineados a política social del gobierno dominicano, y se desarrollan acuerdos con instituciones en beneficio de los usuarios, como por ejemplo la gestión a través de INAVI para la rehabilitación de viviendas. EVIDENCIA: Plan anual de compras y contrataciones y Presupuesto anual, POA. Acuerdo INAVI, fotos y casos SAC entregas de casas. CASOS PROMESE	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Existen acuerdos interinstitucionales entre programas y componentes del DPD y otras instituciones donde se involucran varios grupos de interés para desarrollar nuevos planes en pro de los beneficiarios. .	

	EVIDENCIAS: acuerdos, alianzas del CAID, CARPETA ACUERDOS RD INCLUYE	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Se desarrollan proyectos en conjunto con autoridades políticas como el Ministerio de Obras Públicas, la Procuraduría General de la República, Ministerio de Salud Pública, y se mantienen en constante desarrollo y nuevas propuestas. EVIDENCIAS: Mesas de trabajo con MOP, MSP, PGR.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Se mantienen alianzas con grupos de interés claves y ONG's para impulsar proyectos en desarrollo ejemplo: caso Escuela Nuevo Amanecer (los coquitos). EVIDENCIA: Contratos de Alianzas interinstitucionales.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	N/A	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El Despacho construye y promueve conocimiento público, reputación y reconocimiento a través de brochures, letreros y páginas web. EVIDENCIA: Brochures, página Web del DPD, letreros.	Concluir nuestra Carta Compromiso
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	El DPD está trabajando en la implementación de la Carta Compromiso, con el propósito de dar a conocer la cartera de servicios y los requisitos y medios a través de los cuales se pueden acceder. Además a través del plan de comunicación digital se promueve y difunden videos sobre la función y resultados de los programas y sus diferentes servicios	Concluir nuestra Carta Compromiso

	EVIDENCIA: Borrador CCC. Link redes sociales con videos de programas y servicios	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Existen políticas y procedimientos diseñados para atender las necesidades de los distintos grupos de interés. EVIDENCIA: Políticas de GTH, Política de Comunicación, Procedimientos de Compras y Contrataciones, etc...	Elaborar un documento que identifique los grupos de interés.
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información y las necesidades sobre los grupos de interés internos de la institución. Así mismo se toman en cuenta las necesidades, expectativas y la satisfacción de los grupos de interés externos. Se cuenta con buzón de sugerencias para los ciudadanos y se mide la satisfacción de los usuarios a través de la encuesta de satisfacción. EVIDENCIA: Encuesta de Clima Laboral/Informe de resultados. Correos dirigidos a la OAI, con solicitudes de clientes externos a la institución. Correos con quejas y reclamos de parte de clientes externos. Procedimiento buzón de quejas y	

	<p>sugerencias, informe resultados del buzón e informe resultados encuesta de satisfacción.</p> <p>Sub-portal de Transparencia con links que dirigen directamente al sistema de Nacional de Quejas, denuncias y reclamaciones 311, a Compras Dominicanas.</p> <p>Buzón de opiniones o requerimientos para el público.</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>Se recopila y analiza información relevante previo al diseño de los perfiles de los proyectos que se van a implementar y construir los proyectos nuevos.</p> <p>EVIDENCIA: Perfiles Proyectos DPD</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se recopila de forma sistemática información relevante de gestión, a través de los informes mensuales de estadísticas, el monitoreo a través del SISMAP, documentos en transparencia y la rendición de cuentas anual. EVIDENCIA: Memoria Anual Institucional. Índice SISMAP y reportes monitoreo mensual.</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>Se realizó la autoevaluación CAF</p> <p>EVIDENCIA: Autoevaluación CAF, Autoevaluación NOBACI.</p>	<p>Elaborar e implementar los planes de mejora relacionados al CAF y la NOBACI.</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>El DPD ha traducido su misión, visión y objetivos estratégicos en su PEI y POA.</p> <p>EVIDENCIA: PEI 2016-2020 y POA 2019.</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>Se involucran algunos grupos de interés en la planificación y desarrollo de nuevos proyectos contemplados en el PEI.</p>	<p>No se involucran a los grupos de interés en el desarrollo del PEI y el POA.</p>
	<p>Se mide el impacto de los servicios ofrecidos a través de la encuesta de satisfacción y la calidad del PEI y el POA a través del monitoreo del POA.</p>	
	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto. EVIDENCIA: Presupuesto Institucional.</p>	
	<p>Se prioriza las tareas y recursos en beneficio de proyectos que impactan los grupos de interés y son alto impacto en población más vulnerable, ejemplo; proyectos actuales.</p>	
		<p>No tenemos política de responsabilidad social.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Implantamos la estrategia y la planificación mediante un manual de procesos, el mapa de procesos y por una estructura organizativa. EVIDENCIA: Mapa de procesos, Manual de Políticas y Procedimientos y Estructura Organizativa	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Se traducen los objetivos en institucionales en planes específicos de los programas y componentes del DPD. EVIDENCIA: POA 2019.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Se desarrollan planes con indicadores que permiten medir los resultados de los programas y componentes del DPD cuentan con su POA 2019. EVIDENCIA: POA 2019.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se comunica a través de los encargados y directivos los Poa's de cada unidad a fin de que se distribuido en las áreas y se garantice el cumplimiento. EVIDENCIA: SOCIALIZACION Y DIFUSION DEL POA	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	Se realiza el Monitoreo y Evaluación para dar seguimiento al desempeño de los programas y componentes del DPD y sus resultados. EVIDENCIA: Políticas de Monitoreo y Evaluación, Informes de seguimiento.	

<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 medición del rendimiento de los programas y proyectos del DPD se realiza a través de la matriz de seguimiento e indicadores que se realiza a través del área de monitoreo y evaluación. EVIDENCIA: REPORTES ESTADISTICOS DPD, MATRIZ SEGUIMIENTO A PROYECTOS Y PROGRAMAS, MEMORIA INSTITUCIONAL ANUAL, INFORMES DE SEGUIMIENTO.</p> <p>Se crea dentro de la estructura de PyD la división de gestión de proyectos, con el objetivo de reorganizar y mejorar la planificación, seguimiento y ejecución de los proyectos que impulsa el DPD junto con instituciones aliadas como Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Salud, MINERD, entre otros. EVIDENCIA: Perfil proyectos tamiz, reside, CAID SDE, plan de trabajo gestión de proyectos</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 existe una cultura de formación a través de benchlearning.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Producto de la demanda externa en cuanto a indicadores de gestión y cambio, se han logrado avances significativos en cuanto al SISMAP y los indicadores de desempeño que impactan directamente la gestión interna.</p>	

<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia el debate sobre la innovación y la modernización planificada en la implementación de proyectos de carácter único en el país con todos los grupos de interés. EVIDENCIA: Listado de servicios ofrecidos por distintos proyectos (brochures, publicidad, página web, etc).</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>Se asegura la implantación de un sistema de gestión del cambio. EVIDENCIA: Informes de progreso, documentos de Dirección de Proyectos, comparación de mejores prácticas de Proyecto Tamiz Neonatal, Planillas de Solicitud de Cambio.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se estima la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional considerando la posibilidad de la ocurrencia de cambios ante lo planificado.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No contamos con un plan de gestión del cambio.</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>Se promueve el uso de herramientas de administración electrónica que aumentan la eficacia de la prestación de servicio. EVIDENCIA: Sistema SIRAS, SIGES.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos con la evaluación del desempeño, el acuerdo al desempeño y la encuesta de clima organizacional. EVIDENCIA: Evaluación del desempeño, el acuerdo del desempeño y la encuesta de clima organizacional	No tenemos en consideración los grupos de interés.
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).	Desarrollamos e implementamos la política de gestión de recursos humanos basados en las políticas internas de Reclutamiento y Selección, Compensación y Beneficios y manual de cargos institucional. EVIDENCIA: Políticas internas de Reclutamiento y Selección, Compensación y Beneficios y manual de cargos institucional	No se involucran todas las partes en la planificación la estrategia de la organización
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.	Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son adecuadas con el procedimiento de Reclutamiento y Selección, la evaluación del desempeño y el acuerdo del desempeño. EVIDENCIA: Procedimiento de Reclutamiento y Selección, la evaluación del desempeño y el acuerdo del desempeño	No contamos planes de sucesión para el desarrollo del personal.
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Desarrollamos e implementamos un Procedimiento de Reclutamiento y Selección y la política de Compensación y Beneficios. EVIDENCIA: Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Política de Compensación y Beneficios y Acuerdo del Desempeño.	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Apoyamos la cultura del desempeño con el acuerdo del desempeño. EVIDENCIA: Acuerdo del desempeño</p>	<p>No medimos los resultados 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>Utilizamos los perfiles de competencias y descripciones y funciones con el procedimiento de Reclutamiento y Selección. EVIDENCIA: Expediente de personal y Manual de Cargos</p> <p>Prestamos especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento del blended learning. EVIDENCIA: Convocatorias electrónicas, Listado de participantes</p> <p>Gestionamos el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad con el procedimiento de Reclutamiento y Selección. EVIDENCIA: Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Identificamos las capacidades actuales de las personas con el Manual de Cargos y que el perfil esté acorde a los lineamientos de la institución. EVIDENCIA: Manual de Cargos, Evaluación del Desempeño y Acuerdo del desempeño.</p>	
<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general</p>	<p>Se debatió y se estableció una estrategia para desarrollar capacidades en el Plan de</p>	

de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Capacitación Anual (PAC). EVIDENCIA: Plan de Capacitación Anual (PAC)	
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.	Se realiza un plan de desarrollo personal de competencias con la entrevista de desarrollo laboral con los líderes de área y la Detección de Necesidades de Capacitación. EVIDENCIA: Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).	No todos los responsables de área realizan una entrevista de desarrollo laboral.
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.	Se desarrollan las habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización mediante la aplicación del plan anual de capacitación EVIDENCIA: Plan Anual de Capacitación	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se ha realizado acompañamiento individualizado. EVIDENCIA: Informe de acompañamiento	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados a posiciones de mayor responsabilidad de acuerdo al desempeño de los colaboradores promovidos. EVIDENCIA: Correos electrónicos de movimiento de personal, convocatorias para aplicar a nuevas vacantes, procedimiento de Reclutamiento y Selección	
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).	Se promueve métodos modernos de formación. EVIDENCIA: Títulos obtenidos por el personal, blended learning.	No ofrecemos formación en el puesto de trabajo ni utilizamos las redes sociales

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.	Planificamos actividades formativas y desarrollamos técnicas de comunicación en las áreas de conflictos de interés y ética. EVIDENCIA: Plan Anual de Capacitación (PAC)	No planificamos actividades formativas ni desarrollamos técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, ni gestión de la diversidad, ni enfoque de género.
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.	Evaluamos 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. EVIDENCIA: Indicador de costo/beneficio de capacitación y encuesta de satisfacción de capacitación	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No revisamos la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. EVIDENCIA: Actividad de integración laboral y Encuesta de Clima Organización.	
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)).	Se promueve el aporte de ideas y el empoderamiento al personal en el desarrollo de planes e implementar mejoras que impacten la institución. EVIDENCIAS: Plan de Comunicación CAID, Integración GTH, Desarrollo de proyectos nuevos PyD (el dique, Cooperativa, entre otros)	

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.	Se delega en colaboradores con responsabilidad la asignación de temas relevantes para el desarrollo institucional.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. EVIDENCIA: Acuerdo del Desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Realizamos periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. EVIDENCIA: Encuesta de clima Organizacional, publicación resultados mural informativo y se socializa con los responsables de área,	
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.	Aseguramos 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. EVIDENCIA: Actividad de integración laboral y Encuesta de Clima Organización.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.		No garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Consultar con el GTH si existen otros empleados con condiciones de discapacidad	

	y cómo se brinda debida atención según su condición [MAGB1].	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria EVIDENCIA: Política de Compensación y Beneficios.	No se facilitan beneficios referentes a actividades sociales, deportivas o recreativas.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No tenemos una lista o matriz de socios claves.
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración incluyendo aspectos de responsabilidad social y de impacto socio-económico con instituciones públicas y privadas al nivel nacional e internacional. EVIDENCIA: Convenio con UNIBE, Fundacion Saving Mothers, NYU Univercity (Fotos, invitaciones, baners) Fondos para el CAID, Contratos firmados por la Republica de Taiwán	No hacemos estudio impacto medioambiental
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	Se han fomentado y organizado colaboraciones especializadas mediante convenios y contratos interinstitucionales. Desarrollamos e implementamos proyectos	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes a diferentes niveles institucionales EVIDENCIA: Convenios CAID, INFOTEP, INDOTEL, ITLA. Proyectos en conjunto: La Construcción de Tamiz mediante el Ministerio de Obras Públicas con los fondos del Ministerio de Obras Públicas	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se Ha monitoreado y evaluado la implementación y resultados de las alianzas. EVIDENCIA: Matriz de convenios y correo electrónico de seguimiento.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y se desarrolla dependiendo de las necesidades. EVIDENCIA: Capacitaciones Tamiz Neonatal por personal externo, Colaboración INFOTEP para Reside.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración mediante la matriz de convenios. EVIDENCIA: Matriz de Convenios	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Intercambiamos buenas prácticas con socios. Utilizamos el benchlearning y el benchmarking mediante acuerdos con instituciones nacionales e internacionales. EVIDENCIA, Fotos e informes de visita a Costa Rica y Miami para Benchlearning Tamiz	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Para el desarrollo de proyectos se seleccionan socios de acuerdo a la razón social del proyecto, por ejemplo Hogar Escuela Nuevo Amanecer, Tamiz, entre otros.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	A través de las publicaciones en el portal de transparencia se ofrecen informaciones relevantes sobre los procesos, autoridades y estructura de la institución entre otros temas de interés general.	
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.	Se anima a los ciudadanos a expresar sus necesidades y sugerencias a través de los buzones de sugerencias del DPD.	
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 incentiva la involucración de los ciudadanos en la toma de decisiones.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Hemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, a través de buzones de sugerencias en las principales oficinas de los programas y componentes del DPD	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización mediante el portal 311 y publicamos informes anuales mediante la Memoria Institucional EVIDENCIA: Memoria, Portal transparencia	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de	Se han implementado la medición de encuestas de satisfacción para usarlas de insumo para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el DPD.	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Actualmente estamos desarrollando la carta compromiso al ciudadano.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.

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.	En el DPD alineamos gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa mediante la Formulación presupuestaria. EVIDENCIA: Formulación presupuestaria 2018.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Alineamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. EVIDENCIA: Implementación de NOBACI, reestructuración y fortalecimiento de la estructura financiera	Implementar las políticas sobre la evaluación y administración de los riesgos.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria mediante publicaciones en la sección de transparencia en el portal del DPD y reuniones del Comité de Compras y Contrataciones.	

	EVIDENCIA: Portal transparencia, Comité de Compras y Contrataciones, acta de comité notariada	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes. EVIDENCIA: Expedientes de compras y Actas de Comité Notariada.	No se ha desarrollado la contabilidad de costos para asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros.
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.).	Tenemos como sistema de planificación presupuestario el POA	No contamos con un sistema de planificación ni de control presupuestario y de costos.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se involucran a las autoridades requirentes en los procesos de compras. EVIDENCIA: Organigrama del DPD y Comité de Ética.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No realizamos análisis costo-beneficio para fundamentar las decisiones de inversión y control financiero.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se toman en consideración los informes de resultados de desempeño de los programas y componentes para la asignación presupuestaria.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Contamos con el sistema de seguimiento POA para evaluar el logro de los objetivos alcanzados 2018-2019.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.

3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	Se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad EVIDENCIA: informes de los encargados, página del Despacho. Transparencia.	No está fuertemente alineada con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	Se difunde la información en cascada a toda la organización y se asegura que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos. EVIDENCIA: GTH News, Correos electrónicos.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No se ha realizado
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.	Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios EVIDENCIA: Los informes mensuales, trimestrales y anuales se publican en el portal transparencia. Las memorias institucionales.	
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.		No se garantiza que se retiene dentro de la organización, la información y el conocimiento clave de los empleados.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se ha diseñado una gestión de la tecnología, la infraestructura tecnológica, sistemas de información, estructura de soporte técnico de	La institución no cuenta con un diseño de la gestión TI de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

	<p>acuerdo a las normas y los estándares necesarios para garantizar la operatividad de la institución. Garantizamos la redundancia de internet, sistema de backup y la disponibilidad de equipos de acuerdo a las labores que realizan las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Contratos con proveedores de Internet (Claro, Wind y Columbus), Servidores, Discos Externos., requerimiento de equipos por parte de las áreas y equipos proporcionados.</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>		No se ha realizado
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se garantiza el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, creando perfiles y asignando recursos tecnológicos, acorde con las labores que realizan los colaboradores.</p> <p>Evidencias: La solicitud del área requirente y la respuesta a esta solicitud.</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Se aplica de forma eficiente la tecnología más adecuada para la gestión de proyectos y tareas, tomando en cuenta la naturaleza del mismo.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora 	<p>Evidencia: Informe de las especificaciones técnicas de TI según la naturaleza del proyecto.</p>	
		No se ha realizado
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>Se aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a las actividades formativas y de mejoras. Evidencias: -Nueva líneas de Internet para la unidad de auditoria interna de la contraloría - reemplazo de las computadoras e impresoras viejas.</p>	
	<p>Se aplica de forma eficiente, la tecnología para la interacción con los grupos de interés y asociados. Evidencia: Correo electrónico, Redes Sociales</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>Mantenimiento a servidores, carpetas, equipos, actualización de software, actualización de las licencias de los firewall, incremento de la velocidad del internet de 20 a 45 MB. Evidencias: - Contrato de la renovación de la licencia del fire Wall. -Contrato de Wind de aumento de la velocidad del internet. - Archivo de registro de mantenimiento.</p>	
	<p>Se emplean las TICs para mejorar los servicios que se presta en la institución. Evidencias: Sistema SIGES para los CAID, sistema para control de almacén, sistemas para casos médicos, RESIDE, sistema para trabajar con los Internos de</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>		

	la Penitenciaría de la Victoria. CENASI. Sistema SIRA, Servicio al Ciudadano, SIFAS para gestión Administrativa.	
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.	En el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) se ha automatizado a través de Republica Digital la solicitud de ingreso al CAID. Evidencias: Link y printscreen acceso a www.Serviciosrd.gob.do .	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Nos mantenemos atento a las innovaciones tecnológicas a través de la participación en congresos y conferencias ofrecidas por parte de los proveedores actuales de tele comunicaciones. Evidencia: recepción de invitaciones hechas por los proveedores.	No se revisa las políticas de TI a las que aplican esas innovaciones tecnológicas.
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.		No se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.

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>La institución cuenta tanto como con oficinas administrativas, programas y proyectos distribuidos en todo el país tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios. EVIDENCIA: Listado y fotos de oficinas, programas y proyectos con sus ubicaciones.</p>	<p>No se ha distribuido los espacios físicos de acuerdo a los servicios prestados. Esto incluye una distribución lógica entre los departamentos relacionados con el fin de tener una ruta de tráfico interno eficiente</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>Se toma en cuenta el uso eficiente, rentable y sostenible de las oficinas e instalaciones pensadas desde su construcción inicial, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas, así como también el potencial crecimiento de las atenciones a los usuarios. EVIDENCIAS: Planos de las instalaciones.</p>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de todas las instalaciones a través de un departamento capacitado para tales fines. EVIDENCIA: Organigrama aprobado de la institución donde se presente la Sección de Mantenimiento. PR-DPD-026 Procedimiento Mantenimiento Correctivo. PR-DPD-025 Procedimiento Mantenimiento Preventivo. PR-MUS-003 Procedimiento Mantenimiento de Equipos.</p>	<p>No se ha formulado un Plan de Mantenimiento objetivo de acuerdo a las necesidades existentes y futuras.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos a través de un plan de mantenimiento y de utilización de los medios de transporte y 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>EVIDENCIA: Plan de mantenimiento de vehículos y equipos energéticos según recomendación del fabricante.</p> <p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos. En los proyectos y programas de la institución, los cuales son dirigidos hacia una población con condiciones de discapacidad se diseñan con facilidades de acceso como rampas y ascensores. Así mismo todas nuestras instalaciones están ubicadas en lugares con aparcamientos y acceso al transporte público.</p> <p>EVIDENCIA: Plano de conjunto de las instalaciones de la institución.</p>	<p>No tenemos espacios de parqueo para todos los empleados con vehículos en Bloque D, ni tenemos espacio para dejar algunos parqueos disponibles para las visitas diarias.</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>Se cuenta con procedimientos para la gestión de activos fijos.</p> <p>EVIDENCIA: PR-DPD-006 Procedimiento Recepción y Registro de los Activos Fijos. PR-DPD-007 Procedimiento Traslado de los Activos Fijos. PR-DPD-008 Procedimiento Descargo de Activos Fijos.</p>	<p>No existe una política de gestión de activos físicos</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>		<p>No existe una política que determine la disposición de las instalaciones a la comunidad local</p>

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se han identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos claves del DPD. Evidencia: mapa de proceso y manuales de procedimientos.	No se tienen los procedimientos de todos los procesos claves. Realizar levantamientos de los procesos claves.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se han identificado y asignado responsabilidades a los propietarios de los procesos. Evidencia: ficha de firma de procedimientos.	Elaborar las fichas de caracterización de los procesos claves.
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se tiene una Guía VAR y una matriz de riesgo para completar en base a los riesgos que pueden interferir que se logren los objetivos estratégicos.	Implementar la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Realizar un análisis PESTLE.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Los procesos claves apoyan el logro de los objetivos estratégicos del DPD, lo cual se evidencia en el mapa de procesos y las rutas estratégicas descritas del PEI. EVIDENCIA: Mapa de procesos, Rutas estratégicas DPD.	Documentar el total de Procesos Estratégicos
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Se ha involucrado a los empleados en la mejora de los procesos. Evidencia: Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de Información Documentada.	No se tienen identificados los grupos de interés. No se ha medido la eficiencia y eficacia de los procesos.
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Se asignan los recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos del DPD. EVIDENCIA: POA programas y componentes del DPD.	Verificar el perfil de cada programa, (Objetivo, a quien está dirigido, misión)
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Se han simplificado procesos con el objetivo de automatizar y garantizar el acceso a los	

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>ciudadanos a través de Republica Digital. EVIDENCIAS: Procedimientos Caid.</p>	
	<p>Se han establecidos objetivos de resultados orientados a los ciudadanos y se implementan indicadores de resultados. EVIDENCIAS: POA e Informes de seguimiento a los programas y componentes del DPD.</p>	<p>Concluir la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>
	<p>Visitas técnicas relacionadas a los programas y proyectos (RESIDE, CAID, Comunidades Inteligentes y Tamiz).</p>	<p>No se monitoriza el impacto de las TIC en cuanto a los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se cuenta con el mapa de producción de los servicios y procesos del DPD relacionados a los servicios principales. EVIDENCIA: Mapa de procesos y mapa de producción.</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 se han involucrado a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. (aplicar encuestas sobre eficacia de los procesos).</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 respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se han involucrado a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad de los servicios ofrecidos por el DPD. Evidencia:</p>	

	(Compromisos calidad de la Carta Compromiso).	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio para el 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.		No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de 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.	Se informa adecuadamente a los clientes/ciudadanos a través de las redes sociales y del portal institucional de transparencia.	No se cuenta con una política de comunicaciones externa.
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se promueve la accesibilidad a la institución ofreciendo informaciones de horario de servicios, requisitos y ubicación de los programas que ofrecen los servicios, a través de documentos en varios formatos redactados en español. Evidencia: Brochure programas y info en portal institucional y redes sociales.	Difundir carta compromiso.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se cuenta con un sistema de gestión de las quejas recibidas de los usuarios de los servicios ofrecidos en el DPD, de gestión de reclamaciones y procedimientos. Evidencia: Buzones de Sugerencias en las oficinas principales de los programas y componentes del DPD,	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se cuenta con el Mapa de Procesos, Mapa de Producción y con el catálogo de servicios.	

	EVIDENCIA: Mapa de Procesos, Mapa de Producción y Catálogo de Servicios	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Tenemos identificados procesos con socios claves. Evidencia: convenios firmados con otras instituciones	Los procesos con los socios claves no se encuentran documentados.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema de intercambio de datos con socios claves.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado un análisis de ciudadanos/clientes para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se realizan mesas de trabajo con socios claves para el desarrollo de nuevos programas y servicios. Evidencia: Desarrollo Cooperativa Dique, Hogar Escuela Nueva Amanecer, entre otros.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se proveen los recursos necesarios para facilitar los procesos interorganizacionales.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se ha socializado con las áreas DPD la autoevaluación NOBACI y la autoevaluación CAF. Evidencia: Implementación de la autoevaluación NOBACI y la autoevaluación CAF.	Fortalecer la gestión por procesos a través de la medición de resultados de los procesos.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No disponemos de estudio sobre la imagen global de la institución ni reputación.)
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se mide Involucración y participación de ciudadanos / clientes
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>Se promueve la accesibilidad a través de la información de la ubicación del despacho y sus diferentes programas en los brochures; además del uso de ventanilla única SAC, rampa de acceso para personas con discapacidad.</p> <p>La encuesta de satisfacción realizada en el 2018 arrojó un 4.33 % en Accesibilidad.</p> <p>EVIDENCIA: informe de resultados encuesta de satisfacción 2018 EVIDENCIA: brochures, imagen ventanilla única y recepción de servicios y rampas para personas con discapacidad) EVIDENCIA: informe de resultados encuesta de satisfacción 2018.</p>	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Se cumple a través del portal de transparencia los requerimientos legales, obteniendo el 100% de la calificación del renglón. EVIDENCIA: PORTAL DE TRANSPARENCIA Y PUNTUACIÓN MENSUAL DEL PORTAL.	No se mide la percepción de los ciudadanos en relación a la transparencia
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes,	Se mide la calidad de los servicios mas demandados en el DPD a través de la	

<p>enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>encuesta de satisfacción. Evidencia resultados encuesta de satisfacción 1 y 2.</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>El DPD mantiene una diferenciación de servicios con relación a las necesidades de los ciudadanos, enfocado en niñez, adolescentes y mujeres.</p> <p>Se valora la satisfacción de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción.</p> <p>EVIDENCIA: catálogo de servicios y mapa de procesos. Informe encuestas de satisfacción)</p>	<p>No se mide la opinión de los clientes sobre la diferenciación de los servicios.</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se dispone de información relevante para los grupos de interés a través del portal, redes sociales, brochures, memoria institucional, entre otros.</p> <p>EVIDENCIA: PORTAL DE TRANSPARENCIA Y PUNTUACIÓN MENSUAL DEL PORTAL.</p>	<p>No se mide la opinión de los ciudadanos clientes referente a la cantidad, calidad confianza, transparencia, facilidad de lectura de la información.</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Existen sistemas donde se registran las solicitudes entrantes.</p> <p>Los programas que no poseen sistemas de información completan una plantilla de registro.</p> <p>Se realizan informes de medición de indicadores de las solicitudes recibidas.</p> <p>EVIDENCIA: SIGES, SIRAS, Sistema FUNDEMOS, Plantilla de registro, Informes de indicadores.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se encuesta al menos una vez al año. La encuesta realizada en el 2018 arrojó los resultados siguientes:</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Amabilidad: 4.25 % Tiempo de respuesta: 4.23 % Profesionalidad: 4.48 % Fiabilidad: 4.42 % Accesibilidad: 4.33 %</p> <p>EVIDENCIA: informe de resultados encuesta de satisfacción 2018. Según los resultados de la encuesta de satisfacción 2018, la información correspondiente a Fiabilidad tuvo un índice de satisfacción de 4.48%.</p> <p>EVIDENCIA: informe de resultados encuesta de satisfacción 2018.</p>	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Los perfiles de los proyectos poseen identificación de los grupos de interés y las necesidades de los ciudadanos / clientes como información relevante para el diseño de los mismos. Se han implicado los grupos de interés durante el diseño de algunos proyectos</p> <p>EVIDENCIA: Perfil de proyecto de programa DPD / Minuta de reuniones en el diseño de proyectos</p> <p>El DPD dispone de buzones de sugerencias en lugares estratégicos y cuenta con un procedimiento para el manejo de las mismas.</p>	<p>No se tienen identificados los grupos de interés.</p>

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el</p>	<p>Las sugerencias son plasmadas en una matriz y posteriormente se realiza un informe de sugerencias recibidas e implementadas. EVIDENCIA: Informe mensual de quejas y sugerencias. En el informe de sugerencias de Junio 2019 reporta que se recibieron 5 quejas y 51 sugerencias a través del buzón físico que está ubicado en 10 localidades del despacho.</p> <p>Se han implementado métodos innovadores para atender a los ciudadanos clientes, como el desarrollo de nuevas tecnologías en el CAID y nuevos métodos internacionales para la atención terapéutica de niños y niñas con discapacidad.</p> <p>EVIDENCIA: Manuales y Protocolos de Terapia Asistida con Animales, Habilidades Sociales e Inclusión Educativa.</p> <p>Resultados encuestas a padres sobre el servicio brindado. Todos los programas del DPD monitorean los servicios brindados a los ciudadanos / clientes en relación al género, a través de la Matriz de Indicadores. También en los CAID y Cuenta Conmigo existe una escala socioeconómica dependiendo del nivel socioeconómico del ciudadano que solicita el servicio.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de Indicadores / Informe mensual de indicadores</p>	<p>No se realiza revisión periódica con los grupos de interés.</p>
---	--	--

grado en que se cumplen.		
--------------------------	--	--

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>Según los resultados de la encuesta de satisfacción 2018, el índice de satisfacción general correspondiente al horario de atención a los ciudadanos es de 4.42 en el mes de septiembre y de 4.39 en el mes de octubre.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de informe de satisfacción 2018.</p> <p>Según los resultados de la encuesta de satisfacción 2018, el índice de satisfacción general correspondiente al tiempo de espera es de 4.23 en el mes de septiembre y de 4.12 en el mes de octubre.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de informe de satisfacción 2018.</p> <p>Los servicios que brinda el DPD son totalmente gratuitos, excepto los del CAID, que dependen de una escala socioeconómica.</p> <p>Según los resultados de la encuesta de satisfacción 2018, el índice de satisfacción general correspondiente a la información suministrada sobre el servicio brindado es de 4.58 en el mes de septiembre y de 4.61 en el mes de octubre.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de informe de satisfacción 2018.</p>	<p>No se ha tomado en cuenta la opinión sobre el costo de los servicios.</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 eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El DPD cuenta con portales y brochures disponibles para otorgar las informaciones a los ciudadanos.</p> <p>Según los resultados de la encuesta de satisfacción 2018, las informaciones sobre el servicio brindado a los ciudadanos, es de 4.58 en el mes de septiembre y de 4.61 en el mes de octubre.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de informe de satisfacción 2018. / Portal, Brochures</p> <p>El Rendimiento organizacional se puede verificar a través de los resultados de los servicios entregados que se reportan en la rendición de cuentas anual. (ver indicadores en criterio 9)</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>No se mide la eficiencia de los canales de información</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Contamos con buzones de sugerencias en las principales localidades del DPD. Evidencias: fotos de los buzones instalados en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bloque A 2. Recepción Bloque D 	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>3. Recepción Programa Mujeres Saludables</p> <p>4. Centro de Atención a Familias Inteligentes en la Zona Oriental</p> <p>5. Centro de Atención a Familias Inteligentes en Herrera</p> <p>6. CAID Santo Domingo Oeste</p> <p>7. CAID Santiago</p> <p>8. CAID San Juan</p> <p>9. Centro de Atención Adolescentes Embarazadas Bani.</p> <p>El DPD está en proceso de implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano y medimos la satisfacción de los ciudadanos a través de encuestas.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de informe de satisfacción 2018.</p>	<p>No se lleva control de los expedientes con errores.</p>
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017 indican que el 69.38 % de los empleados encuestados consideran que el</p>	<p>No medimos el rendimiento global de la organización.</p>

	<p>Despacho de la Primera Dama es el mejor lugar para trabajar.</p> <p>El 80% de los entrevistados se sienten orgullosos de formar parte de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #12 Identidad con la institución y valores Pág. 35 y 36).</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 indican que el 74.21% consideran que el Despacho de la Primera Dama es el mejor lugar para.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #12 Identidad con la institución y valores Pág. 22).</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 77.51% de los colaboradores entrevistados considera que el supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios por lo que se involucra a los empleados en la toma de decisiones.</p> <p>El 62.51% de los encuestados consideran que los líderes de la institución comunican la visión, misión y los valores para el conocimiento de los empleados.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 34, ítem #6 comunicación Pág. 23).</p>	

	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018 el 84.73% de los colaboradores entrevistados consideran que el supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios por lo que se involucra a los empleados en la toma de decisiones.</p> <p>El 82.64% de los encuestados consideran que los líderes de la institución comunican la visión, misión y los valores para el conocimiento de los empleados.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 21, ítem #6 comunicación Pág. 16).</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Según los resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 75.63 % de los encuestados consideran que en su área de trabajo buscan nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>El 33.76% reconocen que en la institución existen comités para captar nuevas sugerencias para mejorar.</p> <p>43.76% de los entrevistados consideran que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejora.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #3 Mejora y cambio. Pág. 16 y 17).</p> <p>Según los resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 92.11% de los encuestados consideran que en su área de</p>	

	<p>trabajo buscan nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>El 67.37% de los encuestados consideran que en la institución existen comités para captar nuevas sugerencias para mejorar.</p> <p>60% de los entrevistados consideran que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejora.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #3 Mejora y cambio. Pág. 28, 31 y 33).</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 89.38% de los entrevistados consideran que en su área de trabajo actúan con transparencia y lealtad.</p> <p>El 75.01% de los entrevistados certifican que su superior es austero en el manejo de los recursos del área.</p> <p>El 69.38% de los resultados confirman que si los empleados ven corrupción en su trabajo lo denuncian.</p> <p>55.63% de los entrevistados reconocen que en la institución existe un código de ética y de conducta actualizado y un 61.88 reconocen que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.</p>	

	<p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #13 Austeridad y combate a la corrupción Pág. 36, 38 y 39).</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018 el 94.74% de los entrevistados consideran que en su área de trabajo actúan con transparencia y lealtad.</p> <p>El 80% de los entrevistados certifican que su superior es austero en el manejo de los recursos del área.</p> <p>El 78.95% de los resultados confirman que si los empleados ven corrupción en su trabajo lo denuncian.</p> <p>El 92.11% de los entrevistados reconocen que en la institución existe un código de ética y de conducta actualizado y un 70% reconocen que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #13 Austeridad y combate a la corrupción Pág. 23, 30, 32 y 38).</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Contamos con buzones de sugerencias en las principales localidades del DPD. Evidencias: fotos de los buzones instalados en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bloque A 2. Recepción Bloque D 3. Recepción Programa Mujeres Saludables 4. Centro de Atención a Familias Inteligentes en la Zona Oriental 	

6. La responsabilidad social de la organización.	5. Centro de Atención a Familias Inteligentes en Herrera 6. CAID Santo Domingo Oeste 7. CAID Santiago 8. CAID San Juan 9. Centro de Atención Adolescentes Embarazadas Bani	
	Promovemos la responsabilidad social de la institución de programas de pasantía de los CAID. EVIDENCIA: Formulario de solicitud de pasantía / Informe de pasantía.	No todos los colaboradores conocen sobre la responsabilidad social

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 71.26% de los encuestados consideran que los líderes de la institución proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y el cumplimiento de las metas. EVIDENCIA Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 33).	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 75.63% de los colaboradores entrevistados tienen conocimiento de las normativas, procesos, procedimientos, entre otras informaciones documentadas.	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem Normativa y Proceso # 15 Pág. 42).</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 65.63% de los entrevistados reconocen los líderes del DPD distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 35).</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018 el 84.21% de los encuestados consideran que cuentan con el material necesario para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018 el 75.79% de los encuestados consideran que tienen a tiempo el material que requieren para hacer su trabajo.</p> <p>El 51.05% de los encuestados consideran que sus supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias.</p> <p>El 86.85% de los encuestados consideran que los líderes de la institución proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y el cumplimiento de las metas.</p> <p>El 82.1% de los encuestados consideran que la estructura de su área está alineada para el cumplimiento de sus objetivos.</p>	
--	---	--

	<p>EVIDENCIA Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Preguntas 25, 28, 38 y 61 Pág. 32, 34 y 38).</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017 el 60.01% de los empleados entrevistados confirman que en su área de trabajo se reconoce el logro de los resultados.</p> <p>El 38.13% saben que en la institución existen mecanismos para conocer el personal.</p> <p>53.75% de los colaboradores encuestados reconocen que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas.</p> <p>El 85% de los colaboradores entrevistados celebran las aportaciones laborales de sus compañeros.</p> <p>45.63% de los empleados encuestados saben que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #1. Reconocimiento laboral Pág. 11, 12 y 13).</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018 el 71.05% de los colaboradores entrevistados consideran que los procedimientos de la institución están actualizados.</p> <p>El 88.42% de los colaboradores entrevistados tienen conocimiento de las normativas,</p>	<p>No tenemos datos de la percepción del trabajo en equipo. El nivel de percepción se medirá en la próxima encuesta.</p>

	<p>procesos, procedimientos, entre otras informaciones documentadas.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem Normativa y Proceso # 15 Pág. 33 y 36).</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>De los colaboradores entrevistados en la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 75.63% reconocen que en su área de trabajo se busca nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>75.5% de los empleados encuestados impulsan cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. ítem #3 Mejora y cambio Pág. 16 y 17.</p> <p>De los colaboradores entrevistados en la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 92.11% reconocen que en su área de trabajo se busca nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>77.89% de los empleados encuestados impulsan cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018 (ítem #3 Mejora y cambio Pág. 28 y 37).</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 37.55 de los encuestados conocen que en el DPD la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas.</p> <p>51.25% saben que en el DPD existen instalaciones para personas con discapacidad.</p> <p>54.38% consideran que en el DPD se dan oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>56.26% consideran que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 5 Equidad y género Pág. 21y 22 / ítem # 2 Capacitación especializada y desarrollo Pág. 15).</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 57.90% de los encuestados conocen que en el DPD la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas.</p> <p>60% saben que en el DPD existen instalaciones para personas con discapacidad.</p> <p>72.60% consideran que en el DPD se dan oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p>	

	<p>73.69% consideran que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 5 Equidad y género, ítem # 2 Capacitación especializada y desarrollo Pág. 12, 15, 28 y 39).</p>	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 81.25 % de los empleados entrevistados consideran que la institución les permite dedicar tiempo a mi familia.</p> <p>86.26% consideran que la institución informa sobre la prestación de guardería o cuidado de niños(as).</p> <p>85.01% de los encuestados consideran que reciben apoyo de la institución cuando presentan alguna urgencia familiar.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 86.32% de los empleados entrevistados consideran que la institución les permite dedicar tiempo a su familia.</p> <p>18.42% consideran que la institución informa sobre la prestación de guardería o cuidado de niños(as). 90% de los encuestados consideran que reciben apoyo de la institución cuando presentan alguna urgencia familiar.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018 (Ítem #9 Balance Trabajo Familia, Pág. 29, 32 y 35).</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 51.25% de los empleados entrevistados conocen que en el DPD existen instalaciones para personas con discapacidad.</p> <p>54.38% consideran que en el DPD se dan oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 5 Equidad y género Pág. 21 y 22).</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 60% de los empleados entrevistados conocen que en el DPD existen instalaciones para personas con discapacidad.</p> <p>72.63% consideran que en el DPD se dan oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 5 Equidad y género Pág. 15 y 39).</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 75.63% de los empleados consideran que en la DPD existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>74.38 % de los empleados entrevistados consideran que en su área de trabajo concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros.</p>	

	<p>Según la encuesta de clima laboral, el 82.51% de los empleados encuestados se sienten felices haciendo su trabajo Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 8. Calidad de vida laboral Pág. 25, 26 y 27).</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 86.84% de los empleados consideran que en la DPD existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>84.21% de los empleados entrevistados consideran que en su área de trabajo concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros.</p> <p>Según la encuesta de clima laboral, el 92.10% de los empleados encuestados se sienten felices haciendo su trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 8. Calidad de vida laboral Pág. 18, 32 y 77).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017, 34.38% de los colaboradores encuestados consideran que en la Institución se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.	No se mide el desarrollo de competencias.

	<p>65.63% de los entrevistados reconocen que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias</p> <p>41.01% de los empleados entrevistado consideran que reciben capacitación relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 16. Servicio profesional de carrera Pág. 44 / Ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 35 / Ítem # 2. Capacitación especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 13).</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018, 56.84% de los colaboradores encuestados consideran que en la Institución se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>84.74% de los entrevistados reconocen que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias</p> <p>61.57% de los empleados entrevistado consideran que reciben capacitación relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 16. Servicio profesional de carrera Pág. 26 / Ítem #11. Liderazgo y participación Pág. 38 / Ítem # 2.</p>	
--	--	--

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Capacitación especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 12).</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017 sostienen que el 41.01% de los empleados entrevistado consideran que reciben capacitación relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>66.88% de los empleados encuestados consideran que aplican la capacitación que reciben para mejorar su desempeño en el trabajo</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 2. Capacitación especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 13 y 14).</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 73.69% de los empleados entrevistado consideran que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>61.57% de los empleados encuestados consideran que la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>86.85% de los empleados encuestados consideran que su supervisor le proporciona información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de metas.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 2. Capacitación</p>	
--	--	--

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 12, Ítem # 11 Liderazgo y participación. Pág. 32).</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017 sostienen que el 41.01% de los empleados entrevistado consideran que reciben capacitación relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>40.63% de los entrevistados consideran que el programa de capacitación de la institución está alineado a sus funciones.</p> <p>66.88% de los empleados encuestados consideran que aplican la capacitación que reciben para mejorar su desempeño en el trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem # 2. Capacitación especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 13 y 14)</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 61.57% de los empleados entrevistado consideran que reciben capacitación relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>58.95% de los entrevistados consideran que el programa de capacitación de la institución está alineado a sus funciones.</p> <p>48.95% de los empleados encuestados consideran que aplican la capacitación que</p>	
---	--	--

	<p>reciben para mejorar su desempeño en el trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 2. Capacitación especializada y desarrollo Servicio profesional de carrera Pág. 12, 30 y 33).</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Según el índice de Ausentismo Mensual, desde diciembre 2017 a diciembre 2018, el promedio de ausentismo fue de un 0.05%.</p> <p>Según el índice de Rotación de Personal, desde diciembre 2017 a diciembre 2018, el promedio de rotación fue de un 89%.</p> <p>EVIDENCIA: índice de Ausentismo Mensual diciembre 2017-diciembre 2018. Rotación de Personal diciembre 2017-diciembre 2018.</p>	
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 60% de los empleados entrevistado participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución.</p> <p>El 77.89% de los empleados entrevistado consideran que impulsan cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajar.</p>	<p>No tenemos grupos de discusión de internos</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de</p>	<p>El 83.16% de los empleados entrevistado consideran que sus supervisores les alientan a</p>	

<p>las evaluaciones).</p>	<p>ser creativos y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 3 Mejora y Cambio, Pág. 13 y 34, Ítem # 11 Liderazgo y Participación. Pág. 21).</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 60% de los empleados entrevistado participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución.</p> <p>El 77.89% de los empleados entrevistado consideran que impulsan cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajar.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem # 3 Mejora y Cambio, Pág. 13 y 34).</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 84.22% de los empleados entrevistado consideran que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones.</p> <p>El 82.63% de los empleados entrevistado consideran que utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p> <p>El 85.27% de los empleados entrevistado consideran que en sus áreas tienen la habilidad</p>	

	<p>para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #18 Uso de la Tecnología, Pág. 27 y 40).</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>En el año 2017 la ejecución presupuestaria para las capacitaciones del personal fue de RD\$6,469,572.73 con un total de 72 capacitaciones que incluyen cursos, talleres, entre otras actividades formativas, 825 horas impartidas y 4339 participantes.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria 2017 BORRADOR II Gestión de desarrollo Pág. 209-217</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>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 84.22% de los empleados entrevistado consideran que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones.</p> <p>El 82.63% de los empleados entrevistado consideran que utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p> <p>El 85.27% de los empleados entrevistado consideran que en sus áreas tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #18 Uso de la Tecnología, Pág. 27 y 40).</p>	

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2017 sostienen que el 38.13% de los encuestados consideran que en la institución existen mecanismos para reconocer al personal.</p> <p>El 45.63% de los encuestados consideran que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. (Ítem #1 Reconocimiento Laboral Pág. 11 y 13).</p> <p>PERIODO 2018</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2018 sostienen que el 58.74% de los encuestados consideran que en la institución existen mecanismos para reconocer al personal.</p> <p>El 74.74% de los encuestados consideran que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #1 Reconocimiento Laboral Pág. 11 y 39) y Política de Compensación y Beneficio.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Reporte del Comité de Ética.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se ha realizado
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se ha realizado
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se ha realizado
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.).		No se ha realizado
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e		No se ha realizado

internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).		No se ha realizado
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.).		No se ha realizado
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Se organizan eventos culturales y sociales. También damos apoyo financiero. EVIDENCIA: Actividades del día de reyes, día de las madres (Madre ejemplar).	No medimos la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No se ha realizado
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se mide la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad mediante las	

	estadísticas sobre cantidad de convocatorias y asistentes a actividades del DPD. Eventos realizados y participaciones del DPD. Evidencias: Estadísticas y reportes protocolo y eventos.	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se mide el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación mediante indicadores trimestrales que establecen la cantidad de artículos, contenidos, prensa escrita, digital y TV. Evidencias: Medición trimestral de comunicación.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Se realiza estimación de los costos de ayuda y números de beneficiarios. EVIDENCIA: Memoria institucional, evaluación de ayudas sociales y médicas, Acta ordinaria y extraordinaria.	
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).		No se ha realizado
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Participación del CAID en el desarrollo del Centro de Atención a la Diversidad de Punta Cana.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Actividades de día de reyes y día de las madres	
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).	Charlas conferencias y participaciones de los Directores del CAID, Encargado Comunidades Inteligentes, Psicólogos, entre otros.	
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	Existe programas para la prevención de riesgos para la salud Centros de apoyo en los lugares de catástrofes naturales. Participación EVIDENCIA: Anuncios por las redes sociales, carpetas con letreros, fotos.	

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Plantilla de la DIGEI con números de beneficiarios y relación costo / beneficios	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Medimos los resultados de la responsabilidad social. EVIDENCIA: Plantilla de la DIGEI	

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
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>El arduo trabajo que realizamos desde el Despacho de la Primera Dama, nos permitió obtener resultados satisfactorios con relación a los servicios brindados durante el año 2017.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Programa Mujeres Saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mamografías realizadas: 4,703. • Sonomamografías realizadas: 258. • Citas programadas por el Call Center: 1,084. • Operativos médicos realizados: 66. • Charlas educativas impartidas: 112. <p>Ver págs. Desde 12 a la 16 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Programa Mujer y Vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas médicas ofrecidas: 6,636. • Densitometrías Óseas realizadas: 3,846. 	

- Tratamientos entregados: 3,138.

Ver pág. 21 de la Memoria Institucional 2017.

Servicio al Ciudadano

- Raciones alimenticias entregadas: 300.
- Alimentos fortificados entregados: 2664.
- Agua
- Artículos de higiene personal entregados: 330.
- Textiles entregados: 40
- Colchonetas entregadas: 150.
- Productos de limpieza entregados: 90.
- Sillas de ruedas especiales entregadas: 12.

Cuenta Connigo

- 333 Pacientes recibieron ayuda para quimioterapias, radioterapias, yodoterapias y braquiterapias.
- 723 Pacientes ayudados con el suministro de medicamentos de uso continuo.
- 522 Pacientes recibieron ayuda para realizarse estudios diagnósticos, procedimientos y análisis clínicos.
- 387 Pacientes recibieron ayuda para cirugías.

	<ul style="list-style-type: none"> • 116 Pacientes recibieron materiales de osteosíntesis, prótesis y equipos médicos. • 16,201 Pacientes recibieron atención médica especializada en nuestras jornadas médicas generales. • 800 Pacientes recibieron atención odontológica especializada. • 180 Pacientes recibieron visitas domiciliarias con atención y evaluación médica especializada. • 10,047 Pacientes recibieron atención médica en nuestras jornadas de prevención de cáncer de próstata, hipertensión arterial y diabetes. • 100 Pacientes recibieron donación de andadores, bastones, muletas. • 500 niños fueron desparasitados en escuelas y les fueron donadas vitaminas. • 4,536 Embarazadas recibieron donación de vitaminas y proteínas prenatales. • 3,383 Ciudadanos recibieron charlas preventivas. • 10,306 Ciudadanos recibieron donación de productos de higiene tales como jabones, pastas dentales, cepillos dentales, repelentes y cloro. • 15,140 Ciudadanos recibieron donación de alimentos fortificados. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 1,300 pacientes de cáncer recibieron la donación de un bulto térmico para medicamentos oncológicos. <p>Ver págs. Desde 40 a la 42 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Ángeles de la Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos de danza (contemporánea, folklor y ballet) impartidos: 31. • Cursos de creación literaria impartidos: 12. • Cursos de educación musical impartidos: 12. • Cursos de banda rítmica impartidos: 7. • Cursos de coro impartidos: 3. • Cursos de pintura impartidos: 23. • Cursos de teatro impartidos: 18. • Cursos de títeres impartidos: 6. • Cursos de reciclaje artístico impartidos: 8. <p>Información proporcionada por Carolina Paulino (Asistente Administrativa Programa Ángeles de la Cultura) vía correo electrónico, en fecha 14/03/2018.</p> <p>CAID</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de pediatría ofrecidos: 882. • Servicios de nutrición ofrecidos: 296. • Servicios de fisiatría ofrecidos: 545. 	
--	---	--

- Servicios de psiquiatría ofrecidos: 249.
- Servicios de odontopediatría ofrecidos: 1,352.
- Servicios de evaluación y diagnóstico ofrecidos: 331.
- Intervenciones terapéuticas ofrecidas: 5,249.

Ver págs. Desde 55 a la 64 de la Memoria Institucional 2017.

Comunidades Inteligentes

- Terapias individuales ofrecidas: 644.
- Terapias de familias ofrecidas: 327.
- Terapias de parejas ofrecidas: 118.
- Terapias de grupo: 31.
- Primera consulta: 120.
- Consultas subsecuentes ofrecidas: 969.
- Presentaciones y charlas impartidas: 102.
- Visitas institucionales: 39.
- Visitas domiciliarias: 128.
- Pruebas psicométricas aplicadas: 53.
- Cineforum realizados: 193.
- Charlas de inducción impartidas: 102.
- Charlas psicoeducativas impartidas: 26.

Ver pág. 95 de la Memoria Institucional 2017.

	<p>Por un comienzo positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parto humanizado acompañado: 6,454. • Talleres de psicoprofilaxis impartidos: 339. <p>Ver págs. Desde 98 a la 99 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Escuelas de familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres impartidos: 298. <p>Ver pág. 100 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Por una cultura de paz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros realizados: 1. • Talleres realizados: 21. • Charlas impartidas: 219. • Seminarios impartidos: 4. • Congresos celebrados: 2. <p>Ver pág. 108 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>CENASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas individuales ofrecidas: 352. • Terapias de grupos ofrecidas: 46. <p>Ver pág. 113 de la Memoria Institucional 2017</p>	
--	---	--

	<p>Resultados satisfactorios con relación a los servicios brindados durante el año 2018:</p> <p>Programa Mujeres Saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mamografías realizadas: 12,871. • Sonomamografías realizadas: 878. • Citas programadas por el Call Center: 590. • Operativos médicos realizados: 228. • Charlas educativas impartidas: 127. <p>Ver págs. Desde 11 a la 15 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Programa Mujer y Vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas médicas ofrecidas: 10,424. • Densitometrías Óseas realizadas: 5,672. • Tratamientos entregados: 5,475. <p>EVIDENCIAS: Ver pág. 16 y 17 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Servicio al Ciudadano Durante el período enero 2018-noviembre 2018, este programa recibió 8,141 solicitudes de ayudas sociales, dándole respuesta a 2,827 solicitudes de ayudas sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Ver pág. 19 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Cuenta Conmigo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 jornadas de salud medico ambiental. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 574 pruebas de PSA para prevención de cáncer de próstata. • 1,312 pruebas de glicemia para prevención de Diabetes. • 1,929 toma de presión y 160 electrocardiogramas en jornadas de prevención de hipertensión arterial. • 150 pruebas de micro albuminuria y 96 pruebas de creatinina en jornadas de prevención de enfermedades renales. • 3,083 atenciones odontológicas especializadas. • 13 donaciones de medicamentos, insumos y/o materiales médicos a centros de salud del territorio nacional. • 322 asistencias médicas en invitación Mundial de Tenis Olimpiadas Especiales. • 32 ayudas para quimioterapias, radioterapias, yodoterapias y braquiterapias. • 874 ayudas de medicamentos de uso continuo. • 485 ayudas para estudios diagnósticos. • 419 ayudas para cirugías. • 111 ayudas de materiales de osteosíntesis, prótesis y equipos médicos. <p>EVIDENCIAS: Ver pág. 23 y 24 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>CAID</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90, 073 intervenciones en servicios clínicos e intervenciones terapéuticas. <p>Ver págs. Desde 48 a la 51 de la Memoria Institucional 2018.</p>	
--	--	--

	<p>Centro Atención Integral Adolescentes Embarazadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terapias individuales ofrecidas: 608. • Terapias de familias ofrecidas: 301. • Terapias de parejas ofrecidas: 45. • Terapias de grupo: 392. • Primera consulta: 168. • Consultas subsecuentes ofrecidas: 1178. <p>Escuelas de Familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas psicométricas aplicadas: 1,217. • Terapias de aprendizaje: 432. • Psicoterapias: 22,679. <p>EVIDENCIAS: Ver diapositiva 69, 72 de la presentación de Resultados 2018 y Proyecciones 2019 Programas y Proyectos del Despacho de la Primera Dama.</p> <p>Por un comienzo positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parto humanizado acompañado: 14,546. <p>EVIDENCIAS: Ver diapositiva 88 de la presentación de Resultados 2018 y Proyecciones 2019 Programas y Proyectos del Despacho de la Primera Dama.</p> <p>Escuelas de familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres impartidos: 299. <p>Ver pág. 36 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>CENASI</p>	
--	---	--

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas individuales ofrecidas: 629 <p>EVIDENCIAS: Ver diapositiva 108 de la presentación de Resultados 2018 y Proyecciones 2019 Programas y Proyectos del Despacho de la Primera Dama</p> <p>En el Despacho de la Primera Dama consideramos los resultados del impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Mujeres Saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres que se realizaron mamografías: 4,703. • Cantidad de mujeres que se realizaron sonomamografías: 258. • Cantidad de mujeres remitidas para biopsia: 32. • Cantidad de mujeres que programaron citas vía call center: 1,084. • Cantidad de mujeres que participaron en las charlas impartidas: 7,860. <p>Ver pág. 14 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Mujer y Vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres que se realizaron la prueba de densitometría ósea: 3,846. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres nuevas consultadas: 3,423. • Cantidad de mujeres a las que se les ofreció consultadas de seguimiento: 3,213. • Cantidad de mujeres a las cuales se les entregó tratamientos médicos: 3,138. <p>Ver pág. 21 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Servicio al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos por acciones realizadas: 697,145. <p>Ver pág. 35 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Cuenta Conmigo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos que recibieron ayuda para quimioterapias, radioterapias, yodoterapias y braquiterapias: 333. • Cantidad de ciudadanos ayudados con el suministro de medicamentos de uso continuo: 723. • Cantidad de ciudadanos que recibieron ayuda para realizarse estudios diagnósticos, procedimientos y análisis clínicos: 522. • Cantidad de ciudadanos que recibieron ayuda para cirugías: 387. • Cantidad de ciudadanos que recibieron materiales de 	
--	---	--

	<p>osteosíntesis, prótesis y equipos médicos: 116.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos que recibieron atenciones médicas especializadas en las jornadas médicas realizadas: 16,201. • Cantidad de ciudadanos que recibieron atenciones odontológicas especializadas: 800. • Cantidad de ciudadanos que recibieron visitas domiciliarias con atención y evaluación médica especializada: 180. • Cantidad de ciudadanos que recibieron atenciones médicas en nuestras jornadas de prevención de cáncer de próstata, hipertensión arterial y diabetes: 10,047. • Cantidad de ciudadanos que recibieron donaciones de andadores, bastones y muletas: 100. • Cantidad de niños que fueron desparasitados en escuelas y les fueron donadas vitaminas: 500. • Cantidad de embarazadas que recibieron donaciones de vitaminas y proteínas prenatales: 4,536. • Cantidad de ciudadanos que recibieron charlas preventivas: 3,383. • Cantidad de ciudadanos que recibieron productos de higiene personal: 10,306. • Cantidad de ciudadanos que recibieron donaciones de alimentos fortificados: 15,140. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos diagnosticados con cáncer que recibieron la donación de un bulto térmico para medicamentos oncológicos: 1,300. <p>Ver págs. Desde la 40 hasta la 42 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>CAID</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de niños y niñas beneficiados a través de terapias activas, servicios clínicos y seguimiento posterior a sus egresos: 956. <p>Ver págs. 55 y 64 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>El Dique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos atendidos: 98. • Cantidad de jóvenes que participaron en talleres periódicos: 90. • Cantidad de jóvenes que participaron en los cineforum: 4,825. • Cantidad de familias impactadas a través de los talleres de disciplina asertiva: 18. <p>Ver págs. 84 y 85 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Centro de Apoyo Emocional Integral para Adolescentes Embarazadas</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de adolescentes beneficiadas a través de las acciones realizadas por el centro: 210. • Cantidad de familiar impactadas mediante las charlas impartidas: 4,110. <p>Ver págs. 89 y 91 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Escuelas de Familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos beneficiados con las acciones realizadas en el proyecto: 42,950. <p>Ver pág. 96 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Por un Comienzo Positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 12,241. <p>Ver pág. 99 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Conciencia Juvenil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de adolescentes y jóvenes beneficiados con las acciones ejecutadas: 140. <p>Ver pág. 105 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>Por una Cultura de Paz</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 14,790. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 73,950. <p>Ver pág. 108 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>CENASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de internos que asistieron a consultas individuales: 352. • Cantidad de internos beneficiados por actividades grupales: 2,300. <p>Ver pág. 113 de la Memoria Institucional 2017.</p> <p>PERIODO 2018</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Mujeres Saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres que se realizaron mamografías: 12,871. • Cantidad de mujeres que se realizaron sonomamografías: 878. • Cantidad de mujeres que programaron citas vía call center: 590. • Cantidad de ciudadanos que participaron en las charlas impartidas: 8,553. <p>Ver pág. 12 de la Memoria Institucional 2018.</p>	
--	--	--

	<p>Mujer y Vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres que se realizaron la prueba de densitometría ósea: 5,672. • Cantidad de mujeres nuevas consultadas: 4,526. • Cantidad de mujeres a las que se les ofreció consultadas de seguimiento: 5,898. • Cantidad de mujeres a las cuales se les entregó tratamientos médicos: 5,475. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 23,282. <p>Ver pág. 16-18 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Servicio al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos por acciones realizadas: 377,119. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 405,795. <p>Ver pág. 19 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Cuenta Conmigo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos que recibieron apoyo financiero: 1,921. • Cantidad de ciudadanos que recibieron atención médica especializada: 20,098. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de ciudadanos que se beneficiaron a través de jordanas temáticas: 8,326. • Cantidad de ciudadanos que se beneficiaron a través de charlas educativas y preventivas: 4,015. • Cantidad de ciudadanos que se beneficiaron a través de donaciones directas: 52,983. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 489,334. <p>Ver pág. 23 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Centro de Atención Integral Adolescentes Embarazadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de adolescentes embarazadas impactadas directamente: 1,137. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 3,772. <p>Ver pág. 26 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Centro de Atención Integral Familias Inteligentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de nuevos usuarios admitidos: 2,167. • Cantidad de beneficiados a través de terapias de aprendizaje: 108. • Cantidad de beneficiados a través de mediación de conflictos: 2,373. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiados a través de terapias de aprendizaje: 108. • Cantidad de beneficiados a través de pruebas psicométricas: 384. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 16,272. <p>Ver pág. 28 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Por una Cultura de Paz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 13,974. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 46,114. <p>Ver pág. 31-32 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Conciencia Juvenil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 1,500. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 4,950. <p>Ver pág. 34 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Escuela de Familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 22,206. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 73,280. 	
--	--	--

	<p>Ver pág. 36-37 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Por un comienzo Positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mujeres impactadas directamente: 8,354. <p>Ver pág. 42 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>CAID</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de niños de nuevo ingreso: 488. • Cantidad de niños y niñas beneficiados a través de terapias activas, servicios clínicos y seguimiento posterior a sus egresos: 1,196. • Beneficiarios indirectos: 3,498. <p>Ver págs. 48-52 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>CENASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 266. • Cantidad de beneficiarios indirectos: 1.330. <p>Ver págs. 55-56 de la Memoria Institucional 2018.</p> <p>Ángeles de la Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de beneficiarios directos: 3,055. 	
--	---	--

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de beneficiarios indirectos: 10,079. Ver pág. 10 de la Memoria Institucional 2018.	
		No se ha realizado

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	En lo relativo a la gestión del conocimiento, según la encuesta de Clima Organizacional 2017, en la institución el 45% de los colaboradores manifiestan que la capacitación que han recibido está relacionada con su desarrollo profesional. El 40.62% del personal expone que el programa de capacitación institucional está alineado a sus funciones.	No se ha realizado No se gestiona de forma eficiente las instalaciones de la institución.

	<p>Con relación a la aplicación de la capacitación recibida para mejorar el desempeño en el trabajo un 66.87% confirma realizarlo.</p> <p>El 64.99% de los colaboradores manifiestan recibir el apoyo de su supervisor al darles las facilidades para cumplir con la capacitación que ha programado.</p> <p>Dentro de la institución un 56.24% del personal afirma que se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>En cuanto a la gestión de recursos humanos, según la Encuesta de Clima Organizacional 2017, el 48.12% de los colaboradores entrevistados considera que el área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal en la institución.</p> <p>PERIODO 2018</p> <p>Según la encuesta de Clima Organizacional 2018, en la institución el 61.57% de los colaboradores manifiestan que la capacitación que han recibido está relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>El 58.95% del personal expone que el programa de capacitación institucional está alineado a sus funciones.</p>	
--	---	--

	<p>Con relación a la aplicación de la capacitación recibida para mejorar el desempeño en el trabajo un 82.11% confirma realizarlo.</p> <p>El 80% de los colaboradores manifiestan recibir el apoyo de su supervisor al darles las facilidades para cumplir con la capacitación que ha programado.</p> <p>Dentro de la institución un 73.69% del personal afirma que se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>En cuanto a la gestión de recursos humanos, según la Encuesta de Clima Organizacional 2018, el 61.58% de los colaboradores entrevistados considera que el área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal en la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2018. (Ítem #2 Capacitación especializada y desarrollo, Pág. 12, 31, 33, 38 y 38; Ítem #14 Enfoque a resultados y productividad, pág. 58).</p>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>		<p>No se ha realizado</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,</p>		<p>No se ha realizado</p>

mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se ha realizado
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.		No se ha realizado
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.		No se realizan auditorías ni inspecciones.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha realizado.

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.