



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

FECHA

Agosto 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>En junio del año 2018 en el marco de la elaboración del plan estratégico institucional 2019-2021, se revisó la misión, visión y valores institucional con la participación de colaboradores de la institucional, además se involucraron diferentes grupos de interés en donde podemos citar los siguientes los RAls miembros CEP y miembros rectores tales como el MAP y el MEPyD.</p> <p>Dentro del ejercicio de la elaboración de la PEI se revisaron los valores institucionales los cuales están apegados al marco de valores del sector público tal como lo dictado en la 41-08 de administración, código de pautas éticas y decreto que crea 486-12 que crea la DIGEIG.</p> <p>Para la socialización de PEI, misión, visión y valores en una primera etapa se realizaron encuentros interdepartamentales en donde estaba representado por los líderes de áreas, para una etapa se procedió a comunicarlo en un encuentro todo el personal de la institución.</p> <p>Además, las mismas se encuentran disponible en las carpetas públicas compartidas,</p>	<p>Poca socialización de la nueva misión, visión y objetivos (nuevo PEI 2019-2021) con grupos de interés externos.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>página web, portal de transparencia, fondo de pantalla, y murales.</p> <p>En el año 2018 se elaboró el PEI 2019-2021. En ese marco se incluyeron la misión, visión y valores institucional, en ese ejercicio se realizó un FODA por componte político, social, legal, tecnológico y socioeconómico.</p> <p>La institución cuenta con su código de pautas éticas para funcionario nombrado por decreto, código de ética institucional, comisión de ética pública (CEP), se envían capsulas al personal sobre ética, se realizan Cine fórum, charlas, etc.</p> <p>Además, se cuenta con el portal de transparencia institucional.</p> <p>Se realizaron sensibilizaciones en temas de conflictos de intereses, se identificaron conflictos de interés mediante la evaluación del plan de trabajo de la Comisión de Ética Pública y del Código de Pautas Éticas. Disponemos de un buzón de denuncias.</p> <p>Se realizan asambleas mensuales con todos los empleados (líderes, directivos, empleados) con el fin de integración y motivación.</p>	<p>No se consideró un análisis del componente demográfico.</p> <p>No se dispone de un documento formal como protocolo para gestionarlos.</p> <p>Deficiencias en las relaciones supervisor-supervisor.</p>
---	--	---

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 	<p>Se está redefiniendo la actualización de la estructura institucional, tomando en cuenta los grupos de intereses. Actualmente se cuenta con estructura y se tiene definido las funciones y responsabilidades de cargos.</p> <p>Se realizaron actividades de revisión en fecha octubre – marzo 2018-2019, con la participación con un equipo multidisciplinario, tanto interno como externo.</p> <p>El plan estratégico y plan operativo dispone de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos, atribuciones de la institución y necesidades de nuestros clientes.</p> <p>Se lleva seguimiento y control de los sistemas de monitoreo de calidad, control interno, logros estratégicos, y objetivos operativos como son: NOBACI, SISMAP, SIGEF, VAR, POA, PEI.</p> <p>Contamos con plan de mejora continua, autodiagnóstico CAF, NOBACI y prácticas de mejora ISO, como la documentación de políticas y procedimientos.</p> <p>Se llevan a cabo alineaciones de estrategias de administración electrónica mediante el plan de comunicación estratégica.</p> <p>Se cuenta con procesos definidos los cuales se pueden identificar en el Mapa de Procesos, Manual de Políticas y Procedimientos de la institución y otros en construcción.</p>	<p>Por lo general estos monitoreos se realizan de forma separadas. Falta integración entre los puntos de monitoreo.</p> <p>No contamos con una metodología formalizada como guía sobre los métodos de seguimiento a la calidad, procesos, servicios, estándares.</p> <p>Existen deficiencias en la comunicación interdepartamental afectando como por ejemplo la colaboración y entrega de información oportuna necesaria para la gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p>
---	---	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se cuenta con herramientas para la comunicación interna y externa, tales como: correos electrónicos, redes sociales, capsulas de información, monitoreo de noticias, 311, *462, etc.</p> <p>Todos los planes de mejora continua son aprobados por los directivos, por lo tanto, son asumidos los compromisos de los mismos.</p> <p>Mediante las asambleas mensuales se informan los cambios y logros a los servidores públicos de la institución y se utilizan los medios de comunicación externa para comunicar las iniciativas y logros a los grupos de intereses.</p>	<p>Existen aspectos a mejorar en la comunicación interna y en los medios de acceso de gestión de servicios externos.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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>Los líderes de la institución se involucran para la consecución de los objetivos organizacionales, desde la planificación hasta la ejecución.</p> <p>Se lleva a cabo la asamblea para informar los asuntos claves relacionados con la organización, y se realizan encuestas de clima laboral para consultar. Reuniones de encargados de área con MAE.</p> <p>Cada encargado de área lleva a cabo reuniones departamentales para dar seguimiento y apoyo a los colaboradores.</p>	<p>Existe deficiente compromiso para gestionar los riesgos que pudieran afectar la consecución de los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Existen aspectos a mejorar para trabajar un clima de confianza entre los colaboradores y los encargados de áreas.</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Mediante la asamblea general mensual y en reuniones departamentales se hacen evaluación de acuerdos de desempeños tanto de manera grupal como individual.</p> <p>Delegación de representación de los directivos a los colaboradores a diversos asuntos institucionales</p> <p>Se realizan levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales.</p> <p>La voluntad personal está evidenciada en los encargados de áreas con sus equipos y por ende, los encargados transmitir las informaciones y recomendaciones a los altos directivos.</p> <p>Se reconoce mediante el bono de desempeño de manera individual a los servidores de carrera.</p>	<p>No existe una gestión formal para desarrollar una cultura de aprendizaje que fomente la relación ganar-ganar (servidor-institución).</p> <p>Se debe retomar e implementar en todas las áreas las reuniones de recomendaciones con los colaboradores y encargados.</p> <p>No se práctica de manera formal los reconocimientos por equipos de trabajo.</p> <p>Mejorar la gestión del talento humano en la DIGEIG.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se han hecho análisis de las necesidades de los grupos de intereses, con la CEP, OAI, Servidores Públicos.</p> <p>Está en el congreso el anteproyecto de Ley de la DIGET, para su aprobación. Se coordinan las políticas de transparencia del poder ejecutivo a través del Ministerio de la Presidencia (Viceministerio de Transparencia).</p>	<p>Deficiencias en el seguimiento para revisar y actualizar en casos requeridos las necesidades.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. 	<p>Se han identificados las políticas y actores relacionados con la DIGEIG, con la AGA (Alianza de Gobierno Abierto), OPTIC, MAP, DGCP, DIGEPRES, MEPyD, CAGEFI, MIREX, Cámara de Cuenta, Contraloría, MINERD, entre otras.</p> <p>Estamos alineados a través del PE y POA con la END, el PNPSP, ODS.</p> <p>Se involucran y llevan a cabo acuerdos y alianzas con distintos grupos de intereses y agentes o actores interinstitucionales internacionales y ONG.</p> <p>Se reúnen con los poderes legislativos, con ministros y aliados, con la policía nacional para investigaciones.</p> <p>Se llevan a cabo seguimiento en las actividades normales de POA y las alianzas y convenios con grupo de interés.</p> <p>Se participan en actividades tales Colegio de Contadores Públicos, La Iglesia, CODIA, y campesinos, entre otros.</p> <p>Existencia de política de imagen institucional mediante la MAE (media tour, plan de medios)</p> <p>Están definidas en el POA, siendo ejecutadas posteriormente las campañas de promoción sobre temas de nuestra rectoría, segmentando los grupos de interés.</p>	<p>Identificar otras políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>Ampliar el espectro de cobertura.</p>
---	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	<p>Definimos en nuestro plan estratégico (PE): Administración pública y ciudadanía. Otros indicadores son: Instituciones académicas con las cuales se tienen acuerdos institucionales.</p> <p>Gobiernos locales, ciudadanía, sociedad civil y grupos religiosos.</p> <p>Disponemos del plan estratégico con un mapa estratégico donde se resume objetivos estratégicos que reflejan las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el gobierno. Especialmente RAI, CEP y Gobierno Abierto y relacionados a las demás funciones de la institución.</p> <p>Hemos Diseñado e implementado herramientas para la aplicación de encuestas para así medir la satisfacción de los clientes. Para los clientes internos realizamos reuniones de levantamiento de las ciertas necesidades asociadas a su gestión.</p> <p>Realizamos un Plan Estratégico 2019-2021 con un Análisis del Entorno de la DIGEIG, donde se realizaron análisis con metodología FODA, PEST, (análisis tecnológicos, Medioambientales y políticos) en su realización.</p>	<p>No revisamos de forma periódica los factores que identificamos en el proceso de planificación de las estrategias, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas. Deficiencias en la gestión de riesgos.</p>

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Adicional a esto realizamos consultas a grupos de interés a mesas de gobierno Abierto de manera Anual.</p> <p>Disponemos de una metodología y procedimientos definidos para la evaluación sistemática de los planes operativos. Dos evaluaciones semestrales y seguimiento mensual, así como elaboración de estadísticas trimestralmente. Se definió evaluar el PE anualmente, así como la elaboración de las memorias institucionales. Disponemos de la identificación, clasificación y valoración de riesgos, así como su respectivo Plan de Mitigación 2019.</p> <p>Aplicamos plan de mejora institucional, autodiagnóstico CAF, Disponemos de la clasificación y valoración del riesgo y clasificación de información de la institución, así como su respectivo plan de mitigación.</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>Definimos objetivos estratégicos para el periodo establecido del PE (2019-2021), los cuales esta alineados a la Misión y Visión institucional y sustentados en líneas estratégicas compuestas por actividades con periodos establecidos para la consecución de dichos objetivos. Estos objetivos y actividades son traducidos anualmente en Planes Operativos departamentales.</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La institución integro grupos de interés externo e interno para la elaboración del Plan Estratégico y anualmente e integra al personal y MAE en el proceso de elaboración de los Planes Operativos. Actualmente contamos con un catálogo de servicios y la aprobación de la Carta Compromiso al ciudadano e inclusión en el *462(Atención Ciudadana)</p> <p>Se realizan informes seguimiento de resultados del plan operativo de manera trimestral y un general de manera Anual.</p> <p>Se realizan encuestas y análisis hemerográficos y hemerocrítico para analizar de grupos externos Formulamos anualmente el Anteproyecto de Presupuesto sometido' a la DIGEPRES. Disponemos Plan Operativo Institucional costeadado anual con su respectivo presupuesto determinado e incluido en el Anteproyecto de Presupuesto. Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) presentados a DIGEPRES y DGCP para fines correspondientes.</p> <p>Contamos con un plan estratégico 2019 2021 donde se recolectaron las necesidades a largo plazo de nuestros grupos de interés y en el Plan Operativo anual las actividades y procesos a equilibrar a corto plazo.</p> <p>Disponemos en el PE 2019 2021 una línea estratégica de Gestión Ecológica dentro del eje de Fortalecimiento Institucional</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Formulamos el PE con líneas de acción definidas y organizadas acorde a funciones de la institución y necesidades de los grupos de interés. Desarrollamos POA para la ejecución operativa de las estrategias.</p> <p>Fue sometida al Ministerio de la Administración Pública la estructura Organizacional, actualmente está en fase de aprobación</p> <p>Elaboramos y consolidamos anualmente planes Operativos departamentales, traduciendo en Programas y actividades los objetivos, metas y líneas estratégicas.</p> <p>El Plan Estratégico 2019-2021 dispone de Matriz de Metas e Indicadores correspondidas con las líneas estratégicas. Éstas a su vez están asociadas a las diferentes áreas de la institución. POAs elaborados en función de estas metas, indicadores y líneas de acción.</p> <p>Realizamos encuentros de presentación del Plan Estratégico y los POA anuales con todas las áreas de la institución. Remitidos vía correo y disponemos en archivo institucional.</p> <p>Se Evalúan las metas del Plan Estratégico y disponemos de una metodología para el seguimiento mensual a la ejecución del POA y se realizan evaluaciones trimestrales enviando resultados a los encargados de áreas MAE</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Disponemos de un método de para la medición del impacto de actividades desarrolladas, a través de encuestas, implementación de la carta compromiso al ciudadano y monitoreos a las métricas ofrecidas por la OPTIC mediante SisTICge y *462.</p>	<p>No hemos reorientado el Plan Operativo Anual a medio término ni consideramos los grupos de interés externo para esta.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se consideran las acciones y actividades no realizadas en el periodo para la posterior realización en la planificación operativa del año siguiente, mejorando así los procesos institucionales.</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>Disponemos de un aula virtual para socialización de conocimientos entre empleados. Se realizan capacitaciones a servidores públicos internos y externos en temas de Ética y Transparencia.</p>	<p>No disponemos de un programa para la implementación de una cultura de innovación y 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>Realizamos anualmente a través del Departamento de Comunicaciones un concurso de periodismo de datos. Con la finalidad de promover el uso de datos abiertos.</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con el sistema de votaciones de CEP y Sistemas de Acceso a Información pública (SAIP) los cuales se actualizan constantemente de manera planificada.</p>	<p>No se realiza esta práctica para la definición e implementación de la mayoría de las ideas innovadoras.</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.).	Utilizamos PDCA y mejora continua en los procesos de la institución.	No realizado esta práctica para la definición e implementación de la mayoría de las ideas innovadoras
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Realizamos los requerimientos de cuotas trimestrales correspondiendo con la planificación del POA y PACC institucional. Así como también una presupuestación previa	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No disponemos de políticas que establezca y formalizar los lineamientos para una comunicación interna efectiva.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Promovemos la utilidad de herramientas con 311, portal de Datos Abiertos, y Subportales de Transparencia para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes	

CRITERIO 3: 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
-----------------	---	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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). 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. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 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>Entre los meses de junio y julio del 2018 se realizó el levantamiento de necesidades de personal con el programa de capacitación 2019. Otras necesidades fueron detectadas luego de la evaluación de desempeño en diciembre del 2018 las cuales también se incluyen en el programa.</p> <p>Disponemos del manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos el cual contempla permiso de maternidad y flexibilidad de horario. Apegados a Ley no. 41-08 se otorga el permiso de paternidad de 3 días, aplicamos el proceso de reclutamiento teniendo en consideración la igualdad de oportunidades.</p> <p>En el año 2018 se realizó un proceso de reclutamiento y selección de personal para las áreas misionales, aplicando pruebas técnicas y de conocimiento y entrevista para asegurar la selección del personal con las competencias requeridas para el perfil del cargo.</p> <p>Disponemos del procedimiento del reclutamiento y selección de personal apegado a la Ley No. 41-08 y una política de reconocimiento, estímulo y motivación al personal. Asimismo, disponemos de un procedimiento de inducción donde se contempla la inducción al cargo y las funciones a desarrollar por el personal.</p> <p>En el 2018 establecimos en la política de recursos humanos extender la bonificación por desempeño a todo el personal (no solo a los servidores de carrera administrativa) que haya alcanzado de un 85% en adelante en su evaluación como reconocimiento</p>	<p>Ausencia de políticas y prácticas en beneficio de la igualdad de oportunidades e inserción laboral de personas con discapacidad.</p> <p>No se realizan análisis de carga de trabajo.</p>
--	--	---

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>individual, así como, un reconocimiento colectivo por desempeño extraordinario a nivel institución.</p> <p>En el 2018 se proporcionó al personal del área de TIC capacitación en lenguajes de programación a fin de aplicar el conocimiento en el desarrollo de una plataforma para ofrecer diplomados virtuales a las CEP.</p> <p>Se facilitan capacitaciones al personal para el desarrollo de competencias de su cargo, acorde a necesidades detectadas.</p>	<p>Elaborar plan de carrera</p> <p>No existe plan de carrera definido en base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior.</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>Desde el año 2017 implementamos anualmente la evaluación de desempeño por resultados analizando el logro de metas organizacionales a través del desempeño individual.</p>	
<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Anualmente se realiza la detección de necesidades de formación. Se comunica el inicio del levantamiento y se realiza el mismo junto a cada una de las áreas considerando</p>	<p>No existen lineamientos y estrategias documentados y formalizados para el desarrollo del plan de formación.</p>

	el perfil de cargo y las tareas asignadas al personal	
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.	Al aplicar el formulario de detección de necesidades de capacitación el encargado de área socializa los resultados con el empleado para determinar las expectativas de este en cuanto al resultado. El Departamento de Recursos Humanos coordina la disponibilidad para impartir dicho entrenamiento, con este resultado elabora el plan de capacitación tomando en consideración las diferentes asignaciones de horario 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.	Disponemos de capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo detectadas en nuestro programa de capacitación 2018	Existen aspectos a mejorar para el desarrollo de habilidades gerenciales.
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).	Documentamos en el 2018 el procedimiento de inducción del personal, donde se establece la política de asignar un mentor y guía para el personal de nuevo ingreso.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	El Departamento de Recursos humanos remite correo de información sobre vacantes dentro y fuera de la institución.	
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 Implementó plataforma de capacitación en línea (Chamilo)	Poca utilidad de los medios disponibles.
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.	Realizamos charlas de conflictos de Interés por parte de la Comisión de Ética, sensibilización del código de ética institucional. Charlas de enfoque de género impartida por el departamento de Ética y Transparencia.	

	Realizamos Charlas de Comunicación interna.	
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.		No existe monitoreo y evaluación del impacto de las capacitaciones otorgadas.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueva a través de asambleas generales y reuniones de áreas el trabajo en equipo.	Poca promoción de una cultura de comunicación abierta.
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)).	Contamos con entorno, mecanismos y medios para la aportación de ideas y sugerencias, por ejemplo Para la formulación de la Planificación Estratégica 2019-2021 Se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas elaboración del Plan Operativo En el 2018 se aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, En el 2019 se realizó una promoción del uso del Buzón de Sugerencias Se realizó encuentro con todo el personal en 2018 para la socialización sobre experiencias y retos del PE anterior tomando asimismo sugerencias para la nueva estrategia.	En general solo se realiza para gestiones puntuales o proyectos. No se dispone de un instrumento para la presentación continua de sugerencias.

<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Para la formulación de la Planificación Estratégica 2019-2021 Se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas elaboración del Plan Operativo En el 2018 se aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, En el 2019 se realizó una promoción del uso del Buzón de Sugerencias Se realizó encuentro con todo el personal en 2018 para la socialización sobre experiencias y retos del PE anterior tomando asimismo sugerencias para la nueva estrategia.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Desarrollamos a principio de 2019 la formulación de los acuerdos de desempeño donde se procuró el consenso entre los empleados y directivos acorde al Plan Operativo.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>En el 2018 se aplicó Encuesta de conocimientos y satisfacción sobre Servicios Internos, identificando oportunidades de mejoras como la capacitación de los procedimientos en la solicitud de los servicios gestión. Igualmente, en el 2018 se implementó la encuesta de Clima y se elaboró el plan de mejora.</p>	<p>No se difunden a nivel general los resultados de las encuestas y el plan de mejora.</p>
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Igualmente, en el 2018 se implementó la encuesta de Clima la cual contiene un acápite que permite la evaluación de la calidad de la gestión de Encargados/directores. Evidencia: Encuesta de Clima organizacional, Buzón de Sugerencias, CEP.</p>	

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	A finales de 2018 realizamos un cambio de localidad, que implicó un cambio significativo en la seguridad y salud ocupacional.	No se dispone de señalización de ruta de evacuación, salidas de emergencias, puntos de encuentros y protocolos actualizados para manejo de situaciones de emergencias.
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.	Disponemos del manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos el cual contempla permiso de maternidad y flexibilidad de horario apegados a Ley no. 41-08. Se otorga el permiso de paternidad de 3 días.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En el 2018, en cuanto a políticas de compensación y beneficios se otorgó a los empleados del grupo ocupacional I, un bono equivalente a un salario, a diferencia de los demás grupos ocupacionales. En dicho año se implementó un programa de alfabetización para servidores del grupo ocupacional antes indicado.	No se dispone de políticas y practicas que apoyen y aseguren la atención especial a personas con discapacidad o empleados mas desfavorecidos.
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).	Continuamos la implementación del beneficio de “día libre por cumpleaños”.	No se dispone o implementa un plan para reconocimientos y premiaciones no monetarias.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Proveedores de bienes y servicios identificados en el portal transaccional, Comisiones de Ética Pública, RAI, Sociedad Civil que forman parte del Gobierno Abierto, OAI, grupos religiosos, Instituciones que componen el gobierno Central, Universidades. Con Convenios Institucionales y acuerdos de servicios Institucionales.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Acuerdos con organizaciones públicas, Universidades, Ministerio de Educación y Ministerio de Educación Superior y otros Ministerios, desarrollo de talleres, y sensibilización sobre ética y transparencia.</p> <p>Se ha incluido en el POA 2019 actividades sobre los acuerdos interinstitucionales. A través del seguimiento al POA se conoce los avances de estas actividades.</p>	<p>Existen acuerdos para responsabilidad social.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se hicieron acuerdos con SENASA para la promoción y capacitación a sociedad civil en temas de transparencia, con OPTIC para la certificación NORTIC A2 y su valoración en cuanto a la estandarización del portal, entre otros acuerdos institucionales.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se incluyen en POA institucional actividades relacionadas con colaboraciones y alianzas, las cuales se monitorean y evalúan como actividades.</p>	<p>No existe una evaluación independiente y dedicada que arroje el impacto específico que genera y se logra con las colaboraciones.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se ha trabajado con sector ONG (no Gubernamental) e instituciones académicas privadas.</p>	

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En cada acuerdo se establece las responsabilidades y/o funciones de cada parte involucrada	Deficiencias en las etapas de revisión y evaluación del impacto.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se utiliza el portal Concurra del MAP para estos fines.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se participa en seminarios y talleres internacionales y nacionales donde se socializan buenas prácticas sobre temas de nuestra rectoría. Intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. Paneles a través de los RAI de buenas prácticas.	Con poca frecuencia se realizan estas prácticas enfocadas hacia lo externo. Poco frecuente se realiza esta práctica a lo interno (socialización entre colaboradores).
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Nos regimos por los lineamientos establecidos por el portal de compras y Contrataciones Públicas.	

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.).	Disponemos de materiales impresos y audiovisuales para los fines. Brochures informativo sobre filosofía institucional y servicios DIGEIG; publicaciones en redes sociales y pagina web; boletín interno sobre actividades DIGEIG; asesorías, capacitaciones y conferencias; entrevistas constantes al director general en los medios de comunicación.	
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.	Disponemos de planes de contenido para redes sociales que promueven de manera constante la participación de los ciudadanos en los foros de Gobierno Abierto, SAIP, línea 311, Red de RAI y CEP y solicitudes en OAls.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Con la implementación de la Carta Compromiso al ciudadano se realizarían encuestas de medición y participación de los clientes/ciudadanos lo que les permitiría formar parte de los procesos y toma de decisiones.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se cuenta con un marco para recoger los datos y sugerencias de los ciudadanos.</p> <p>Línea de denuncia 311</p> <p>CEP</p> <p>Pág. Web</p> <p>Sistema SAIP</p> <p>Buzones de sugerencia</p> <p>Línea de servicios *462</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La organización cuenta con los medios de Control Interno, Manuales de Procedimiento.</p> <p>Retomamos SINACI, avanzando en el cumplimiento de los requerimientos. Hemos avanzados en la documentación de procedimientos.</p> <p>Manuales de Procedimiento. Correos sobre avances SINACI y correos documentación procedimientos.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de</p>	<p>Con la implementación de la Carta Compromiso al ciudadano se realizarían encuestas de medición y satisfacción de los clientes/ciudadanos.</p>	

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.	Con la aprobación de la Carta Compromiso al ciudadano, se desarrollarían los indicadores de calidad para la mejor implementación de los servicios más demandantes de la DIGEIG.	
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.	Actualmente se realiza el proceso de certificación de la NORTIC A5:2015, la cual cuenta con un análisis de reducción de tramites de los servicios ofrecidos por la DIGEIG.	

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.	El POA está alineado al Plan Estratégico Institucional, cada proyecto por actividad, la realizamos en el mismo tiempo, con menos dinero. POA, PACC, PRESUPUESTO Elaboración, presentación y aprobación y ejecución de un presupuesto anual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No existe
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Ejecución y Gestión Presupuestaria se hace a través del SIGEF, siguiendo el POA y PACC y publicamos la Nómina en el Portal.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No existe

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Elaboramos y costeamos POA institucional cada año. Velamos por la ejecución según haya sido planificada. POA costeadado, PACC y planilla de ejecución presupuesta	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tenemos existe una unidad de Auditores Externos que pertenecen a la Contraloría General de la Rep. Con área asignada en la Institución. Tenemos un Contador, en el área Financiera, 2 Técnicos en compras y 2 analistas de presupuesto.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Realizamos los procesos de compras y gistro de la ejecución presupuestaria regados a los principios y normativas relacionadas.	No existe práctica análisis costo-beneficio o sostenibilidad.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No existe.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>La Información se almacena, gestiona y es asegurada su integridad mediante políticas y procedimientos aplicados a los medios de almacenaje en servidores locales y en línea La Información es gestionada para que los documentos sean Íntegros y disponibles. Se recolecta información de encuestas en línea al público de interés y se recolecta, procesa y utiliza.</p>	

<p>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.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se Clasificó la información Interna de acuerdo con su confidencialidad y se le da un tratamiento diferente de acuerdo con su naturaleza</p> <p>Existe una Intranet, para difusión de informaciones y boletines internos</p> <p>Se realizan manuales y su actualización a través de las necesidades detectadas en los procesos de mejoras ya sea solicitadas por el área dueña del proceso o por identificación del departamento de Planificación y Desarrollo</p> <p>Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2021 se realizaron reuniones con los grupos de interés y teniendo en cuenta sus necesidades.</p> <p>Así como también nuestros portales institucionales cuentan con funcionalidades de accesibilidad para personal con discapacidad visual.</p> <p>Contamos con políticas para asegurar las copias de seguridad de información ante la desvinculación de un personal.</p>	<p>No existe mecanismo para asegurar que el conocimiento clave permanezca en la institución luego de la desvinculación de un servidor.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de 	<p>Se aplica en la planificación de los recursos tecnológicos.</p> <p>Se realiza encuesta de conocimientos TIC al personal de la institución para verificar el grado de conocimiento de las herramientas tecnológicas utilizadas y así planificar capacitaciones.</p> <p>Existen portales de la institución para la comunicación externa y la gestión de algunos procesos/servicios</p> <p>Tenemos disponibles el SAIP, para el manejo y monitoreo de las solicitudes de información de todas las instituciones adscritas al momento.</p> <p>Se revisan anualmente las políticas TIC y se realizan capacitaciones al personal del área de acuerdo con sus funciones.</p>	<p>Falta hacer análisis de Costo-beneficio de los activos tecnológicos.</p> <p>Muy pocos servicios/procesos están apoyados con la tecnología para mejorar su accesibilidad, desarrollo, registro y control</p> <p>Muy pocos servicios/procesos están apoyados con la tecnología para mejorar su accesibilidad, desarrollo, registro y control</p> <p>Muy pocos servicios/procesos están apoyados con la tecnología para mejorar su accesibilidad, desarrollo, registro y control</p> <p>No existe</p>
---	--	---

residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 	<p>Nos aseguramos del mantenimiento oportuno de las instalaciones (limpieza continua, fumigaciones, ebanistería, pintura y otros). Disponemos de un almacén para resguardo adecuado de los materiales.</p> <p>Realizamos oportunamente las verificaciones mecánicas correspondientes. Se disponen de los seguros de vehículos y</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p>

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>los choferes velan por su limpieza y estado en general.</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Identificamos, todos los procedimientos claves de la institución.</p> <p>Disponemos de un mapa de procesos actualizado. Documentos un 95% de los procedimientos los faltantes en preliminares.</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Listados y matriz de identificación de Procedimientos Manuales de Procedimientos. Mapa de procesos, manuales de procedimientos, correos gestiones de documentación de procedimientos. Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos que han sido documentados y las responsabilidades de las actividades del POA institucional son identificadas. POA General Manual de políticas de TI Manual de procedimientos para montaje de eventos Manual de Cargos y funciones Manual de Estilo y Comunicación Gráfica Manual de políticas uso y asignación de parqueos. Manual de La oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) Analizamos y evaluamos semestralmente las actividades planificadas. Identificamos y aplicamos oportunidades de mejoras a manuales institucionales. Disponemos de una gestión de riesgo documentada. Evaluación a Planes 2018 Correos sobre manuales actualizados. Plan VAR Todos los procesos de la DIGEIG están identificados y descritos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Manuales institucionales Plan Operativo 2018 Plan Estratégico 2019-2021 Para la elaboración de Planes y Proyectos de la DIGEIG se involucran a todos los empleados de las áreas correspondiente para la identificación de procedimientos, por área y para la elaboración del Plan Operativo y Plan Estratégicos institucional 2019-2021</p> <p>Disponemos de la documentación y especificación de nuestros grupos de interés. Lista de asistencia y/o correos para levantamiento procedimientos, lista de asistencia y/o correos sobre elaboración POA 2018 Matriz de grupos de interés Los procesos documentados disponen de la identificación de recursos humanos y herramientas de trabajo. Las actividades del POA disponen de la planificación de recursos. Procedimientos documentados POA 2018 Y 2019 Disponemos de normativas con las especificaciones sobre las acciones y los plazos a realizar sobre cada uno de los procesos institucionales.</p> <p>El Decreto no. 143-17 sobre proceso Conformación CEP. Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha</p>	
--	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas</p> <p>El Órgano Rector en temas de Ética y Transparencia Gubernamental</p> <p>Contamos con la documentación de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, de tal forma fue formulado para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) Y Plan Estratégico Institucional 2019-2021</p> <p>Documento grupo de interés, POA 2018.</p> <p>La institución evalúa y monitoriza el impacto de las TIC a través del SISTEGE</p> <p>Se formuló un Plan de acción para la certificación de la NORTIC A5</p> <p>La institución está orientada a la mejora continua de sus procesos, es por esto que propicia los benchlearning tanto nacionales como internacionales, tanto para aportar a otras instituciones con buenas prácticas que se realizan en la institución, así como también a aprender nuevas metodologías de otras instituciones para mejora de los procesos internos.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencian la automatización de procesos y servicios de la institución	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son	La institución involucra a sus clientes para mejorar los procesos a través de encuestas de satisfacción, buzones de quejas y	

<p>eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>sugerencias, correo del departamento de Comunicaciones E-mail: comunicaciones@digeig.gob.do Y el comité de Calidad Calidad@digeig.gob.do La oficina de acceso a la información, llamadas telefónicas, estas son las vías principales de comunicación con el ciudadano/cliente para hacernos llegar su opinión, conformidad, inconformidad o sugerencia de los servicios recibidos. Informes de encuestas de satisfacción Buzón de quejas y sugerencias Correos de seguimientos a las quejas y sugerencias Solicitudes de OAI</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>La institución realiza mediciones de satisfacción a los clientes del servicio, mediante encuestas, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las instalaciones, líneas telefónicas y correos con el fin de conocer la opinión de los clientes y realizar mejoras a los procesos para satisfacer las expectativas de los clientes. Medición de los servicios a través de la Matriz de registro de solicitudes.</p>	
<p>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.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos clientes en las mesas de trabajo a través de la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC) Fotos Lista de asistencia</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La Institución involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos</p>	

	Plataforma SAIP, con treinta instituciones involucradas, portal de datos abiertos. Línea *462 Listas de asistencia	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Disponemos de información de todas las áreas sustantivas de la DIGEIG en el Portal.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Disponemos de una jornada laboral flexible 8am-3pm. Disponemos y facilitamos materiales físicos y digitalmente sobre contenidos relevantes de nuestra institución. Disponemos de publicaciones del Programa Bien Hacer referente a temática institucional. Enlaces del portal con informaciones, Brochures, Enlace de YouTube del programa Bien Hacer https://www.youtube.com/watch?v=_LHZgvb34Mc&t=2s	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La DIGEIG está vinculada al Sistema 311 y cuenta con buzón de denuncias, quejas y sugerencias. Portal 311 https://311.optic.gob.do/main Fotos buzón	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El Plan Estratégico 2019-2021 contiene un catálogo de servicios para la administración pública y la ciudadanía. La inclusión de los Servicios DIGEIG a la Línea de servicios de la Optic *462.	

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La DIGEIG cuenta con el tercer plan de acción de Gobierno Abierto, donde participa tanto el gobierno como la sociedad civil.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
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.	Contamos con herramientas y mecanismos que permiten el intercambio de datos Tales como: Portal de Gobierno Abierto http://gobiernoabierto.do/wpga/ Plataforma SAIP http://saip.gob.do/ Grupos de CEP Grupo de RAI.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No existe
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 crean grupos (Mesas) de trabajo a través de la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC)	
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).	Evaluamos anualmente el Plan Estratégico para verificación de resultados logrados a nivel institucional. Aplicamos autodiagnóstico CAF y SINACI.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se diseñaron y aplicaron encuestas para conocer la percepción/ satisfacción del cliente externo sobre nuestros servicios, tomando en cuenta los atributos de tiempo de respuesta, amabilidad, profesionalidad, accesibilidad, y confidencialidad.</p> <p>cuenta con buzones de sugerencias colocado en la entrada de la institución que permite a los servidores públicos y ciudadanos a presentar sus opiniones sobre la imagen global de la organización.</p> <p>También se cuenta con portal 311 donde pueden presentar sus quejas reclamos y sugerencias.</p> <p>La institución cuenta con el portal de Gobierno Abierto y el portal institucional que cuenta con un chat en línea para que los ciudadanos clientes puedan interactuar con la organización. Además, se cuenta con el SAIP, la comunidad de los RAI de las instituciones del Estado, y además se cuenta con soporte en línea para los miembros de la Sociedad Civil y ciudadanos en general. Hemos realizado encuentros para involucrar a los ciudadanos en gestiones institucionales de Gobierno Abierto</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se cuenta con un catálogo de servicios en línea a través del portal institucional donde se indica los horarios, forma de acceder a estos servicios y los costos.</p>	<p>El acceso de los clientes con la institución es deficiente, la encuesta aplicada para medir este atributo lazo un 71% de satisfacción, y comentarios solicitando mejorar la comunicación telefónica.</p> <p>No disponemos de estacionamientos para visitantes. No están habilitada las áreas para personas con discapacidad.</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con el sub-portal de transparencia estandarizados, evaluados conforme a la normativa vigente, con calificaciones sobre los estándares deseables, asimismo se dispone de información en formato abierto en el portal de Datos Abiertos, se cuenta con los sellos en la página institucional de las Nortic A2 y E1 sobre Estandarización de portales, Datos Abiertos y Redes Sociales. Cuenta además con el Portal Único de Solicitud de la Información SAIP.</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución dispone a través de las redes sociales del listado de los servicios en donde incluye las solicitudes de asesorías que pueden solicitarse a través de correos electrónicos y redes sociales institucionales. Disponemos de formularios de solicitudes de asesorías en nuestro portal institucional.</p> <p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano donde nos comprometemos con los estándares de calidad.</p>	<p>El resultado de la aplicación de encuesta desde el 2018 hasta lo que va del 2019, indico que el promedio de satisfacción es bajo en los atributos de Calidad, a excepción del tiempo de respuesta el cual tiene un 81%, Amabilidad 79% Profesionalidad 72% Accesibilidad 79% Confidencialidad 76%</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>Los servicios de la institución están concebidos para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.</p>	

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Disponemos de formularios de encuestas donde a los participantes en los eventos se les solicita especificar sexo.</p> <p>La institución cuenta con los registros de asistencia de las distintas actividades que realiza, lo cual le permite identificar las variables de género, ocupación, entre otras.</p> <p>A través de los formularios de solicitud de acceso a la información pública de la OAI se dispone de diferentes variables tales como edad, sexo y ocupación.</p> <p>La institución cuenta con información pública adecuada, disponible que permite a la ciudadanía ejercer el control social establecido en la constitución dominicana y en la Ley de Acceso a la Información 200-04, asimismo se dispone de información pública en formato abierto y reutilizable en el portal www.datos.gob.do.</p> <p>La institución dispone a través de sus portales institucionales, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de canales para distribuir la información pública a los ciudadanos clientes. Además, contamos con el Portal de Solicitud de Acceso a la Información donde los ciudadanos especifican a través de que medio desean recibir la información requerida</p> <p>En cumplimiento de la Carta Compromiso se realizan encuestas a los clientes y grupos de interés para medir la calidad de los servicios.</p> <p>La institución realiza encuesta de clima organizacional.</p>	<p>Los Resultados del promedio de la aplicación de encuesta durante los periodos 2018 y lo que va del 2019 con relación a la satisfacción obtuvieron los siguientes resultados: tiempo de respuesta 81%, Amabilidad 79%, Profesionalidad 72% Accesibilidad 79%, Confidencialidad 76%</p>
---	---	--

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El nivel de confianza se ve evidenciado en las encuestas realizadas en el cumplimiento de Carta Compromiso	Se obtuvo un nivel por debajo del 80% en promedio de la aplicación de la encuesta (2017-2019) en cuanto a este atributo.
---	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 	<p>La institución cuenta con canales de participación de los grupos de interés a través de las mesas IPAC, Gobierno Abierto, mesas de dialogo de políticas de Datos Abiertos, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales que permiten a estos grupos de interés aportar en el diseño de los procesos de toma de decisiones institucionales.</p> <p>La institución cuenta a través de la implementación de las mesas IPAC, la comunidad RAI, Gobierno Abierto, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales</p> <p>La institución cuenta con las redes sociales, los chats en línea a través de los portales institucionales y Gobierno Abierto, así como enlace al 311, correos electrónicos institucionales que permite atender los requerimientos de los ciudadanos clientes.</p> <p>A través de las consultas para la co-creación de los planes de acción de Gobierno Abierto, la institución cuenta indicadores que permite validar el cumplimiento de la participación en cuanto al género.</p>	

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Se cuenta con la comunidad RAI en el SAIP, donde los RAI reciben notificaciones de los cambios y del cumplimiento	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La institución cuenta a través del portal institucional de un catálogo de los diferentes horarios y servicios que ofrece la institución. Disponemos en nuestro portal institucional de informaciones sobre los servicios, horarios y canales de acceso. Para la mayoría de los servicios se establece cinco días laborable para dar respuesta ante este primer contacto. Nuestros servicios no representan costo alguno. La institución cuenta con un catálogo en su portal institucional de los diferentes servicios públicos que ofrece la institución referente a su responsabilidad administrativa frente a los clientes ciudadanos. Y la Carta Compromiso al Ciudadano.	En promedio contamos con un nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de 81%, lo que indica que debemos mejorar.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	La institución cuenta con el portal de transparencia estandarizado en virtud de la norma Nortic A2 así como la disponibilidad de datos en el portal de Datos Abiertos de la norma Nortic A3, asimismo, se dispone en el portal institucional de los reportes trimestrales	

<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>de las mediciones de los distintos sub-portales de transparencia institucionales del Estado.</p> <p>La institución cuenta con su portal de transparencia estandarizada que dispone de información precisa y actualizada de la institución.</p> <p>La institución cuenta con estadísticas trimestrales de sus diferentes áreas así informes a medio término, informe finales que se ponen a escrutinio de la ciudadanía y memorias anuales.</p> <p>N/A</p> <p>La institución cuenta con los reportes de monitoreo que permiten visualizar los avances que precisan en cumplimiento a las normas y políticas de transparencia.</p> <p>Procedimientos documentados en fase preliminar.</p>	<p>En la aplicación de encuesta (2018-2019) se obtuvo como promedio en el atributo de accesibilidad un 71%, por lo que se considera que se debe mejorar.</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>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>La institución cuenta con el enlace de la línea 311 que recoge todas las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes ciudadanos, donde se tiene definido el tiempo de respuesta. Además de disponer en la carta compromiso al ciudadano el tiempo de respuesta para cada servicio, vías de acceso y medidas de subsanación (hasta 15 días).</p> <p>Disponemos en nuestro POA 2019 de estas actividades de difusión.</p> <p>No existen expediente devueltos.</p>	

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Con la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometen el cumplimiento los estándares de los servicios	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 	<p>Se han realizado campañas, CEP, el trabajo con las redes sociales para mejorar la imagen de la DIGEIG se ha reforzado, además de Facebook y Twitter, tenemos Instagram y canal de YouTube</p> <p>En la preparación de los Planes Estratégicos, Operativos Anuales al involucrar todos los miembros de los departamentos, actividades como el CAF, NOBACI, la celebración de la semana de la ética, semana de la transparencia, semana de gobierno abierto y el día internacional de lucha contra la corrupción y participan las personas, tanto internas como externas</p> <p>En las mismas actividades arriba indicadas, que son de la esencia o naturaleza institucional: ética, transparencia, anticorrupción</p> <p>Existe código de ética de la institución, código de pautas éticas de los funcionarios. Se han realizado varias actividades por la CEP de DIGEIG sobre estos temas (charlas, cineforo)</p>	<p>No se ha difundido una identificación formal de los conflictos de interés y un protocolo para la gestión de estos.</p>

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se ha aplicado encuesta de clima laboral,	El diálogo debe ser mejorado, pues el mecanismo hasta ahora implementado es unidireccional (Asamblea), sólo emana de la MAE. Establecer un espacio de participación y consulta público, que no tome el carácter personal. podría mejorar este punto la creación y funcionamiento de la ASP de la DIGEIG.
6. La responsabilidad social de la organización.	Sólo tenemos la política de reducción de uso de papel debajo de las firmas de los correos electrónicos institucionales	Rescatar la política de protección medioambiental sobre el cuidado al planeta y sus recursos naturales

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>La evaluación de la ejecución de los planes operativos anuales acorde al Plan Estratégico</p> <p>Se ha elaborado el mapa de procesos y la aprobación de la carta compromiso que incluye los principales servicios que ofrece la DIGEIG</p> <p>Los perfiles están elaborados y el manual de cargos típicos y comunes está aprobado y se realiza la evaluación de personal anual.</p> <p>Se otorgo el bono por desempeño a los servidores de carrera.</p> <p>La infraestructura ha sido mejorada con las nuevas instalaciones físicas</p>	<p>No se reconoce el esfuerzo individual y grupal de manera formal y general.</p> <p>Poco frecuente la implementación de ideas innovadoras.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Existe flexibilidad en el disfrute del período de vacaciones y en los horarios, etc.</p> <p>Han mejorado considerablemente, mediante las nuevas instalaciones de la oficina principal.</p>	<p>Existe deficiencias en el tratamiento de conflictos y promoción de la transversalidad entre departamentos.</p> <p>Hace falta una política de mejora en el acceso a participación y aprovechamiento de oportunidades.</p> <p>No se dispone de estacionamientos para la mayoría de los empleados, como parte de las condiciones de trabajo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Se facilitan capacitaciones al personal para el desarrollo de competencias de su cargo, acorde a necesidades detectadas.</p> <p>La inducción sigue siendo impartida a los miembros que se integran a la DIGEIG. Existe política de bonos para diferentes grupos: secretarias, padres, madres)</p> <p>Existe un plan de capacitación anual, sin embargo, cada vez que se genera una necesidad de capacitación se confirma que esté acorde a las funciones desempeñadas por el servidor</p>	<p>No existe plan de carrera definido en base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior.</p> <p>Se debe trabajar para reforzar este aspecto de motivación y empoderamiento, aunque esto es algo más de los encargados de área con su personal</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

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

<ol style="list-style-type: none"> 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.). 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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 	<p>Se llevan controles institucionales sobre el personal y son cargados al Sistema de Administración de Personal (SISMAP)</p> <p>Resultados o plan de mejora a partir de encuesta de clima organizacional</p> <p>Las evaluaciones de desempeño realizadas anualmente y en base a la cual se recibe el bono de desempeño</p> <p>Se conforman equipos con miembros de cada área lo que fortalece los distintos ejercicios que se llevan a cabo en la DIGEIG, ej. CAF, NOBACI, Seguridad, POA, PEI, etc.</p> <p>Se provee al personal de equipos tecnológicos y se han implementado</p> <p>Se evalúan las actividades tanto internas como externas para conocer la satisfacción del participante, en aspectos como calidad del disertante, del ambiente o espacio físico, materiales distribuidos, refrigerio</p> <p>Las encuestas de satisfacción de clientes dan resultados satisfactorios, la mayoría de las veces y de las que son de mejora, como la atención telefónica</p> <p>Normalmente, anual. En el marco de aniversario institucional o diciembre</p> <p>Muchos externos e internos se han reportado y también a la Comisión de Ética Pública de la DIGEIG.</p>	<p>Incluir al personal que no es de carrera y que contribuye a la consecución de los resultados, metas y objetivos institucionales</p> <p>Se debe proveer más equipos telefónicos para los empleados que están en contacto con los clientes-usuarios de la DIGEIG</p> <p>Que las respuestas sean dadas oportuna y transparentemente</p>
---	--	---

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se tiene una participación satisfactoria de todo el personal en actividades de promoción de los temas que trabaja la DIGEIG, ej. Jornada de reforestación, marcha por la transparencia y la ética	
--	---	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en 	<p>La institución realiza actividades de Gobierno Abierto para lograr la comunicación con la sociedad, de cara a su empoderamiento, participación y colaboración con los procesos de gestión pública. fotografías, informe del levantamiento, mediación entre las partes para el libre acceso de la información</p> <p>La organización articula contenidos educativos a través de medios digitales, para el posicionamiento de la reputación pública en el plano global, a través del internet y otros medios convencionales. Además, se promueve el concurso de Periodismo de Datos, para el análisis de los datos liberados por las instituciones. Redes Sociales, fotografías, notas de prensa, medios web, programa de radio y televisión, etc.</p> <p>No existe</p>	<p>Dar seguimiento a los informes sobre las mejoras o quejas que reportan los ciudadanos y mantenerlos informados de los avances y resultados obtenidos.</p> <p>Realizar encuestas de percepción de reputación, opinión pública.</p>

<p>el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 	<p>A través de correos internos se promueven mensajes de protección de medio ambiente control del uso del papel, plástico y consumo responsable</p> <p>Hacer programas especiales para incentivar productos reutilizables con la participación especial de especialistas de la Dirección Gral., de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>La DIGEIG promueve la democracia participativa y colaborativa a través de las redes sociales, especialmente desde las cuentas de Gobierno.</p> <p>La DIGEIG dispone de plataformas tecnológicas, para responder a las de solicitudes y opiniones del ciudadano a través de chat de atención y consulta en línea, portales, redes sociales, correos electrónicos y otros.</p> <p>La instancia oficial organiza eventos institucionales con públicos externos de las diferentes provincias del país, sobre temas y abordajes de la DIGEIG: Transparencia, Ética, IPAC y Gobierno Abierto.</p> <p>El Dpto. de Comunicaciones monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento</p>	<p>Aumentar campañas internas de protección al medio ambiente, cápsulas.</p>
--	--	--

	de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación social. Clipping de noticias y matriz de sistematización de noticias.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo 	<p>Se dispone del sistema de proveedores del Estado y el sistema de gestión Financiera SIGEF. Registro de mantenimiento de los vehículos, para la reducción del monóxido de carbón.</p> <p>Printscreen portal de proveedores, manual de uso vehículo oficial. Registro de mantenimiento.</p> <p>La DIGEIG desarrolla a nivel nacional la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC) con los representantes de comunidades y autoridades relevantes del interior del país.</p> <p>El Dpto. de Comunicaciones monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación social.</p> <p>Evidencia: Clipping de noticias y matriz de sistematización de noticias. Análisis hemerográfico</p> <p>No aplica</p> <p>No aplica la política de diversidad de étnicas</p>	<p>Actualización del portal IPAC</p>

<p>organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>La DIGEIG apoya proyectos de expansión y desarrollo internacional, a través de la participación en eventos y convenciones anuales relacionadas con Gobierno Abierto, Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC), Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC). Notas de prensa, fotografías de participación internacional de representantes institucionales.</p> <p>Se motiva y apoya la participación social desde los diversos espacios de articulación institucional, así como desde sus medios de comunicación y redes sociales de la mano con los grupos de interés.</p> <p>La organización desarrolla un programa de capacitación de Comisiones de Ética Pública (CEP), conferencias sobre Gobierno Abierto y Transparencia, seminarios, paneles. Diplomados de Ética Pública y Conferencias de Datos Abiertos y Gobierno Abierto.</p> <p>No existe</p>	<p>No existe programa de prevención de riesgo ni estadísticas</p>
---	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 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. 	<p>Se realizo la Auditoría de la Cámara de Cuentas 2016 y Evaluación ITICge, y del Sismap.</p> <p>Servicio innovador del 2016: Portal de Solicitud única de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p>	<p>No existe mediciones sobre la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones. No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>Correos electrónicos y circulares en respuesta a situaciones puntuales ocurridas- Disponemos de herramienta para la gestión de riegos.</p>	<p>No existe gestión de Riesgo</p> <p>No existe</p>

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Con la implementación del Decreto No 143-17, fueron conformadas 224 CEP en el segundo semestre 2018</p> <p>Automatización de formularios en línea, portales de Datos Abiertos, Saip, DIGEIG y Gobierno Abierto con chat en línea y servicios disponibles</p> <p>En el 2018 la institución fue evaluado por el ministerio de la administración pública MAP por la prueba de desempeño institucional EDI</p> <p>Existe un PACC y un POA con la planeación presupuestaria, y la ejecución presupuestaria se publica mensualmente en el portal de Transparencia de la institución</p> <p>Auditoría de la Cámara de Cuentas 2016</p> <p>Se realiza comparación de cotizaciones al momento de realizar compras menores</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>Postulación para el premio la calidad</p>
---	---	---

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.