



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Comunicación

FECHA

Enero 2020

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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Se encuentran desarrolladas la misión y visión en la institución alineados con los valores de la misma,</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Ver en página web de la institución o visitar el siguiente enlace: https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=oai</p> <p>Los valores institucionales se encuentran alineados con la misión y visión vigentes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Ver en página web de la institución o visitar el siguiente enlace: https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=oai</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2018-2020 Aseguramos una comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados, garantizando que el personal se sienta identificado con los mismos.</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</p>	<p>Evidencias: Ver en página web de la institución o visitar el siguiente enlace: https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=oai</p> <p>Correo electrónico masivo a todos los empleados.</p> <p>Es revisado periódicamente por el Departamento de Planificación y Desarrollo</p> <p>Evidencia: DICOM.PP.05 Control de Políticas y Procedimientos</p> <p>La institución cuenta con un comité de ética institucional, que es regido por los lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) planifica y desarrolla fielmente el cumplimiento a las normas y reglamentos que exige la misma.</p> <p>Evidencias: Acta conformación Comité de Ética. Reglamento Interno. Código de Ética Institucional.</p> <p>La institución cuenta con un buzón de Denuncias, que es gestionado por el comité de ética institucional.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno. Plan de trabajo del Comité de ética.</p>	<p>No se refuerza la confianza mutua y el respeto a través de una Campaña de Liderazgo y planes de capacitación</p>
--	--	---

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Actualización de la estructura organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Ver en página web de la institución visitando el siguiente enlace https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=organigrama Manual de Organización y Funciones aprobado por el MAP. Mapa de Procesos aprobado por el MAP.</p> <p>Actualizando nuestro organigrama institucional estableciendo las áreas transversales y sustantivas.</p> <p>Evidencias: Organigrama refrendado por el MAP. Resolución aprobación organigrama DICOM.</p> <p>la institución define resultado e indicadores a todas las áreas de la institución a través de los planes operativos</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el 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>Plano Operativo Anual. La institución cuenta con un Manual de Valoración de Riesgos, el cual contempla con un Plan de Mitigación de los mismos, también se evidencia la implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: Manual de Valoración y Administración de Riesgos. La institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del CAF. Evidencias: Autoevaluación Anual CAF Se evidencia que la institución estableció en el PEI 2018 - 2020 un eje estratégico orientado a la estrategia de administración electrónica.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2018-2020</p> <p>La institución cuenta con una política de comunicación interna de Recursos Humanos, correo electrónico Institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones en general, en grupos de trabajo</p> <p>Evidencias: Política de Comunicación interna.</p>	<p>No contamos certificación la ISO 9001</p> <p>No contamos con una política de procesos, gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>Política Buzón de Quejas y Denuncias. La institución elabora un plan de mejora institucional y semestralmente emite informes de seguimiento con los resultados de la ejecución del plan.</p> <p>Evidencias: Plan de Mejora. La institución semestralmente emite informes de seguimiento con los resultados de la ejecución del plan de mejora institucional.</p> <p>Evidencias: Informe de seguimiento plan de mejora.</p>	<p>No comunicamos a los colaboradores los resultados de la encuesta de clima organizacional.</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>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Implementamos capacitaciones de motivación y profesionales buscando obtener todo un personal eficiente y motivado en sus labores cotidianas dentro de la institución.</p> <p>Además se reconoce y se premia los esfuerzos realizados por el personal que labora en la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Certificación de Capacitaciones.</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>Convocatorias mediante correo electrónico institucional a todo el personal a capacitaciones.</p> <p>La institución cuenta con lineamientos para evitar acciones discriminatorias, además cuenta con el comité de ética, para asegurar el cumplimiento de estas medidas.</p> <p>Evidencias: Manual de organización y Funciones Manual de Ética Institucional</p> <p>La institución realiza la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores y hacer planes de mejora.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Anualmente cada Director y Encargado de las áreas de la institución elabora los acuerdos de desempeño de sus colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales y le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño de los colaboradores. Evaluación de desempeño de los colaboradores.</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>Anualmente se realizan las evaluaciones de desempeño de manera individual, donde cada supervisor retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño e identifican oportunidades de mejoras.</p> <p>Evidencias: Evaluación de desempeño de los colaboradores.</p> <p>Director General, Directores y Encargados de todas las áreas de la institución aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Correos Electrónicos. Comunicaciones internas.</p> <p>Las políticas de Beneficios de la institución cuentan con lo siguiente: Sueldo Más, que facilita al empleado un adelanto de su salario, bonos escolares, realización de ferias visuales, servicios de salud, días de permiso al año para</p>	<p>No se delegan las presentaciones de los Programas de Formación a Encargados de Divisiones y Analistas para exponer al público externo y a la ciudadanía en general. No existe un mecanismo de detección de necesidades para capacitación de las distintas áreas, los cuales ayudarían a elaborar el plan anual de capacitación.</p> <p>No contamos con un programa de reconocimientos a los colaboradores.</p>
--	--	---

	<p>diligencias personales, Permisos especiales.</p> <p>Evidencia: Política de beneficios Correos electrónicos relacionado con los beneficios de los colaboradores</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>Mantenemos relaciones proactivas con las demás instituciones del gobierno brindándoles servicios de cobertura para sus actividades y difusión de sus notas de prensas por nuestras cuentas de redes sociales y página web.</p> <p>EVIDENCIAS: Se realizan reuniones periódicas con todas las instituciones gubernamentales con el fin de unificar un mismo modelo de comunicación hacia la ciudadanía. Página web www.presidencia.gob.do</p> <p>Mantenemos una rendición de cuentas constante con la ciudadanía día tras día donde utilizamos la comunicación como vehículo para mantener informada toda la ciudadanía de las políticas publicas ejecutadas por el Gobierno.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional www.presidencia.gob.do</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La institución difunde e implementa todas las políticas publicas que ejecuta el Gobierno tales como, la Revolución Educativa, Democratización del Crédito, Democratización de la Vivienda, Seguridad Ciudadana, entre otras.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do Nuestro objetivo es contribuir al fortalecimiento institucional mediante la implementación de acciones y mecanismos que tienden a mejorar las condiciones y buenas prácticas de la institución.</p> <p>La institución mantiene contacto permanente con las demás instituciones gubernamentales como órgano rector en materia de comunicación.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do La institución mantiene contacto permanente con las demás instituciones gubernamentales como órgano rector en materia de comunicación.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do Agenda de grabación material audiovisual de la Dirección de Producción.</p>	
---	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución mantiene una alianza constante con el ciudadano utilizando la comunicación como vehículo para rendir cuentas día tras día de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do El Director General y los colaboradores que dan cobertura a las actividades del Presidente de la República.</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do Agenda del Presidente de la República. La institución realiza notas de prensa y material audiovisual que es divulgado en el portal institucional y redes sociales.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Portal web institucional www.presidencia.gob.do Redes sociales de la institución @presidenciaRD La institución cuenta con políticas y procedimientos definidos para la difusión de las políticas públicas que ejecuta el gobierno.</p> <p>Evidencia: Portal web institucional www.presidencia.gob.do</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. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 	<p>La Dirección General de Comunicación cuenta con un procedimiento de control interno que monitorea y evalúa de forma periódica los resultados de la institución.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Control Interno DICOM</p> <p>La institución cuenta con buzones para que manifiesten sus sugerencias y quejas.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias y quejas.</p> <p>La institución recopila de manera sistemática la información sobre el desempeño y organización de la institución a través del monitoreo y evaluación de los planes operativos anuales, la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), indicadores vinculados al Sistema de Gestión de Calidad y los indicadores presidenciales del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se revisan periódicamente los buzones. No se elaboran informe de las quejas y sugerencias levantadas.</p> <p>No realizamos análisis político-legal, socio-cultural, medioambiental, económico, tecnológico y demográfico institucional,</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>POA 2018. Informe implementación NOBACI Indicadores del sistema de monitoreo de metas presidenciales La institución evalúa las debilidades y fuerzas internas institucionales mediante el autodiagnóstico CAF, clima organizacional.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF. Clima Organizacional.</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>Logramos sincronizar las tareas cotidianas que se nos presentan día tras día con los recursos disponibles que tiene la institución, de manera que podemos desarrollar ampliamente nuestra estrategia comunicacional en todo el país.</p> <p>También nos evaluamos constantemente para que las próximas estrategias comunicacionales a desarrollar satisfazca y genere mayor impacto en la ciudadanía.</p> <p>EVIDENCIAS: Departamento de Planificación y Desarrollo Departamento Administrativo y Financiero Dirección Relaciones Comunicacionales.</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>Es objetivo de la institución de involucrar a los medios de comunicación para conocer sus necesidades y expectativas respecto a la comunicación gubernamental.</p> <p>Evidencia: Reuniones celebradas con los medios de comunicación.</p> <p>La institución evalúa la existencia de los productos y servicios a través del POA 2019.</p> <p>Evidencia: POA 2019</p> <p>La Institución asignó recursos a los productos establecidos en los POA, formuló un presupuesto físicofinanciero y se emitieron reportes de ejecución sobre el uso de los mismo.</p> <p>Evidencia: POA 2019.</p> <p>Indicadores de gestión presupuestaria. la institución elabora los POA atendiendo las necesidades de los Colaboradores.</p> <p>Evidencia: POA 2019 Acuerdos de desempeño de los colaboradores.</p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La institución desarrolla una política de Responsabilidad Social conjuntamente con un plan de acción comunicacional.</p> <p>Evidencia: Política y Procedimiento de Comunicación interna. Política y Procedimiento de Responsabilidad Social.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Distribuimos los planes operativos y estratégicos de la institución en todas las áreas que la componen, buscando así conseguir los resultados esperados.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional Plan operativo Anual</p> <p>Aplicamos métodos para monitorización y medición periódica de logros institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional Plan operativo Anual</p> <p>La institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA 2018.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico</p> <p>La institución cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación para el seguimiento, medición y evaluación periódica de los logros organizacionales.</p>	<p>No desarrollamos planes y programas con objetivos y resultados de cada área de la institución.</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Informes POA 2019</p> <p>La institución realiza un monitoreo de los productos intermedios definidos en los POA 2019, estos resultados son publicados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencia: POA 2019</p> <p>La institución actualizó su estructura organizativa y el manual de organización y funciones a fin de mejorar las estrategias y métodos de planificación</p> <p>Evidencia: Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Mantenemos un debate constante en los cambios a realizar organizacionalmente buscando mejorar eficientemente las estructuras operacionales de la institución a través de herramientas que nos permitan cada vez más apegarnos a la transparencia e</p>	<p>No monitoreamos los cambios internos ni la demanda externa de innovación.</p>

	interacción con todas las áreas que la componen. EVIDENCIAS: Políticas y Procedimientos Internos de la Dirección General de Comunicación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No existe Implementación de un sistema eficiente de gestión de cambios.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La institución realiza una innovación de los procesos a través de las comunicaciones y reuniones sostenidas para el mejoramiento de los productos ofrecidos. Evidencia: Minuta reuniones de directores y encargados.	
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.).		No implementamos un sistema eficiente de gestión de cambios.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución elabora el presupuesto anual en el cual contempla los recursos necesarios para el logro de los resultados esperados en función de los cambios planificados en los Planes Operativos Anuales. Evidencia: Presupuesto Anual 2019 POA 2019	

6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La institución toma en consideración las opiniones de los colaboradores para generar cambios. Evidencia: Buzón de quejas y sugerencias. Encuesta de clima organizacional.	
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.	La institución cuenta con herramientas de administración electrónica para el envío de reclamos quejas denuncias y consultas. Evidencia: Intranet	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La Dirección General de Comunicación, cuenta con un manual de políticas y procedimientos internos de recursos humanos apegada a la planificación y estrategia institucional.	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evalúa periódicamente nuestras necesidades de recursos humanos a futuro.</p> <p>Apoyo al desempeño de resultados obtenidos de forma individual.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Políticas y Procedimientos Internos DICOM La institución cuenta con un reglamento interno donde se detalla todo lo relacionado a las obligaciones y beneficios de los empleados para el bienestar y buen funcionamiento de la gestión del personal.</p> <p>Evidencia: Política de reclutamiento y selección del personal. Acuerdos de desempeño. La institución elabora acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de desempeño. Las institución cuenta con un manual de cargos y funciones que establece políticas de selección, promoción, remuneración y asignación de funciones.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>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>Manual de cargos y funciones.</p> <p>Los supervisores de área, pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones de periodo probatorio y anual.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de desempeño La institución cuenta con el manual de Cargos y el manual de organización y funciones donde se detallan las competencias y funciones para cada puesto y para realizar los planes de desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Manual de cargos Manual de organización y funciones La institución cuenta con la plataforma de Intranet y Pagina Web, una plataforma tecnológica adecuada y moderna para la comunicación interna.</p> <p>Evidencia: Intranet Página web La institución cuenta con una política de reclutamiento y selección de personal donde se realiza la contratación por competencia, sin tomar en cuenta género,</p>	
--	--	--

	<p>orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencia: Política y procedimiento de reclutamiento y selección del personal.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución elabora expediente de cada persona sus conocimientos, habilidades y actitudes para ser comparadas en el acuerdo de desempeño con las necesidades de la institución.</p> <p>Para ser evaluados anualmente los resultados y competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Acuerdo de desempeño Evaluación de desempeño</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>		<p>No se debate ni se comunica una estrategia para desarrollar capacidad, debido a esto no contamos con un plan general de formación.</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La institución aporta al desarrollo personal de cada colaborador otorgándoles licencias con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional o internacional.</p> <p>Evidencia: Evaluación de desempeño Solicitud de capacitaciones internacionales</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución realiza capacitaciones para mejorar habilidades gerenciales y competencias requeridas.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Los colaboradores de nuevo ingreso a la institución reciben la asignación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicación sobre el área.</p> <p>Evidencia: Política y procedimiento de inducción al personal.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se promueve la movilidad interna, a través de Concursos Internos.</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Los colaboradores de la institución participan en capacitaciones online.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación</p>	

<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El Plan de Capacitación Anual están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Los colaboradores de la institución multiplican el conocimiento recibido, a un mínimo de cinco colaboradores de la institución y se realiza la evaluación de la eficacia de la formación.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Es de importancia para la institución promover carreras para las mujeres, siendo el porcentaje un 50%, las cuales participan constantemente en capacitaciones y en planes de becas para estudios.</p> <p>Evidencia: Portal institucional</p>	

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se promueve comunicación abierta e inclusiva con todo el personal buscando como obtener un excelente clima laboral para todos los colaboradores de la institución.</p>	

	<p>Garantizamos la conciliación de la vida laboral y personal del empleado</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno DICOM Reunión periódica con todo el personal Buzón de sugerencias</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La a institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y Sugerencias, correos electrónicos.</p> <p>Evidencia: Buzón de quejas y sugerencias Correos electrónicos</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas.</p> <p>Evidencia: Comité de Compras Comité de Calidad Comité de Ética</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Directores, Encargados y colaboradores de la institución suscriben acuerdos donde quedan establecidos los objetivos a lograr.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de desempeño.</p>	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución anualmente realiza encuesta de clima organizacional a los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima organizacional</p>	<p>No se Socializa con los colaboradores vía correo electrónico.</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>Los colaboradores de la institución pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos de sus supervisores.</p> <p>Evidencia: Buzón de quejas y sugerencia. Encuesta de clima organizacional</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución asegura las buenas condiciones físicas, ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores.</p> <p>Evidencia: Plan de seguridad institucional. Planta física de la institución.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La institución otorga permisos y flexibilidad de horarios, según las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos. Política y Procedimiento de Compensación y Beneficios.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución presta atención especial para aquellos colaboradores que la requieran.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico.</p>	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La institución proporciona planes de actividades sociales para los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Jornadas visuales Correo electrónico</p>	
---	---	--

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>Contamos con alianzas establecidas con otras instituciones gubernamentales, proveedores, productores, agricultores, entre otros. Procurando obtener mejores resultados en la difusión de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones de solicitud de colaboración. Solicitud Grabación de Historias.</p>	<p>No disponemos de un procedimiento interno para ejecutar este tipo de actividad.</p>
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución colabora con las demás instituciones gubernamentales y con sociedades publico privadas en la elaboración de materiales audiovisuales que promueven los resultados de las políticas publicas ejecutadas por el gobierno.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>Correo electrónico. Canal de youtube de la institución. Portal institucional.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución colabora con las demás instituciones gubernamentales en la elaboración de materiales audiovisuales que promueven los resultados de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico. Canal de youtube de la institución. Portal institucional.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No contamos con monitoreo de forma periódica los resultados de las alianzas</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución ha llevado a cabo conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada con los medios de comunicación en todo el país.</p> <p>Evidencia: Fotos de los encuentros. Correo electrónico.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La institución cuenta con las responsabilidades definidas de cada socio en las alianzas.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La institución cuenta con los colaboradores capacitados necesarios para suplir todas las tareas que le sea asignada.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Correo electrónico. Nómina de empleados.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La institución intercambia prácticas y experiencias comunicacionales con otras instituciones gubernamentales y delegaciones oficiales de otros países. Evidencia: Fotos de los encuentros. Correo electrónico.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución selecciona los proveedores de cara a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Evidencia: Lista de proveedores del estado certificados.	

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.).	Establecemos una alianza diaria con los ciudadanos y ciudadanas manteniéndoles al tanto minuto a minuto de todas las buenas políticas públicas que ejecuta el gobierno en beneficio de la población dominicana. Realizando una rendición de cuentas continua día tras día EVIDENCIAS: Página web de la Presidencia	

	Redes sociales de la Presidencia tales como: facebook, Instagram, scrib, youtube, entre otras.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La institución en el ejercicio de sus funciones trabaja directamente con los ciudadanos manteniéndolos informados de todas las políticas públicas que ejecuta el gobierno y así mismo escuchando sus necesidades y requisitos. Evidencia: Redes sociales de la institución.	
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.	La institución incentiva a los ciudadanos a ser participativos mediante las redes sociales institucionales a través de los resultados obtenidos de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno. Evidencia: Redes sociales de la institución.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La institución cuenta con buzón de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas que eso monitoreada periódicamente por la oficina de acceso a la información. Evidencia: Buzón de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas.	
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).	La institución asegura un funcionamiento transparente de sus procesos. Evidencia: Portal institucional.	

6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No elaboramos una encuesta de satisfacción al ciudadano
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.	Por resolución del MAP la institución no aplica para la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Resolución del MAP.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La institución dispone esta información actualizada. Evidencia: Estadísticas redes sociales.	

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.	Contamos con un sistema de planificación financiera apegado a los objetivos estratégicos de la institución alcanzando un control financiero centralizado. EVIDENCIAS Página web presidencia.gob.do, https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=esupuesto Plan Operativo Anual	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La institución cuenta con el comité de Valoración y Administración de Riesgos los cuales son los encargados de tomar las	

	decisiones que sea apegadas al beneficio de la institución. Evidencia: Metodología de Valoración de Riesgos.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución maneja transparentemente el ea presupuestaria. Evidencia: Ejecución presupuestaria. Nómina de empleados.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La institución asegura la rentabilidad orrativa de los recursos financieros. Evidencia: Política y Procedimiento de contabilidad	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución cuenta con controles de ecución presupuestaria. Evidencia: SIGEF.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La institución descentraliza las sponsabilidades. Evidencia: Política y Procedimiento administrativo y financiero.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones financieras se apoyan en el an estratégico institucional. Evidencia: Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La institución cuenta con documentación la ejecución presupuestaria.	

	Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria.	
--	--	--

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>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</p>	<p>Logramos adquirir el control constante de la información la cual está alineada al plan estratégico de la institución apegándonos a las necesidades actuales y futuras.</p> <p>EVIDENCIAS: Mensajes a través de correos electrónicos a todo el personal. Circulares a todo el personal de la institución La institución dispone de herramientas para garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada.</p> <p>Evidencia: Políticas y Procedimiento de Comunicación Organizacional. La institución controla constantemente la información y el conocimiento de la organización asegurando la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia: Políticas y Procedimiento de Comunicación Organizacional. La institución difunde la información en cascada.</p>	<p>No realizamos esta ejecución con todos los temas a tratar.</p>

<p>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>Evidencia: Correo Electrónico. Políticas y Procedimiento de Comunicación Organizacional. La institución asegura el intercambio de conocimientos donde los colaboradores pasan lo aprendido.</p> <p>Evidencia: Correo Electrónico La institución garantiza el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencia: Portal institucional OAI Redes Sociales La institución retiene la información generada por trabajadores en el pasado.</p> <p>Evidencia: Correo Electrónico. Carpetas Compartidas.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Contamos con un sistema de ejecución atado a la tecnología el cual alcanzamos los máximos niveles de difusión de todas las informaciones elaboradas por la institución.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>Manteniéndonos pendientes a todas las innovaciones tecnológicas buscando mejorar y eficientizar cada día más nuestros servicios y calidad.</p> <p>EVIDENCIAS Plataforma de correos Masivos Whatsapp Correo Institucional Redes Sociales La Institución cuenta con herramientas tecnológicas de Monitoreo de la infraestructura y Seguridad perimétrica.</p> <p>Evidencia: Listado de herramientas tecnológicas. La institución realiza capacitaciones respecto a la implementación de nuevos sistemas, enfocadas a quien va dirigido. Evidencia: Listado de asistencia. La institución utiliza la herramienta Project Manager para poder tener un mejor control y manejo de los proyectos y tareas.</p> <p>Evidencia: Cronograma de ejecución y control de los proyectos.</p>	
--	--	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La institución cuenta con un amplio inventario de equipos tecnológicos con los cuales se elaboran los materiales audios visuales.</p> <p>Evidencia: Inventario de equipos tecnológicos.</p> <p>La institución cuenta con recursos en mejora de sus servicios.</p> <p>Evidencia: Herramientas tecnológicas.</p> <p>La institución ha implementado mejoras acordes a los avances tecnológicos del mercado en materia de gestión de infraestructura tecnológica y seguridad de la información.</p> <p>Evidencia: Licencias de Software. Correo Electrónico.</p> <p>La institución promueve con los usuarios el uso correcto del papel y de las impresoras, a fin de poder contribuir con el ahorro de tinta y papel, usando lo más posible los medios y herramientas electrónicas y digitales.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico a todos los colaboradores de la institución.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Contamos un funcionamiento óptimo de todas las instalaciones físicas en la centralización, distribución de áreas, garantizando la accesibilidad a las instalaciones de la institución.</p> <p>Además priorizamos el mejoramiento del espacio de trabajo en cada empleado de la institución para que pueda realizar sus labores cotidianas lo más comfortable posible.</p> <p>Ejecutamos procedimiento de mantenimiento continuo de toda la infraestructura de la institución preservando el buen estado de las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS Instalaciones físicas de la Dirección General de Comunicación. La institución cuenta con oficinas de cristales realizando adecuaciones para fomentar el trabajo en equipo entre sus colaboradores, por lo que utiliza la modalidad de espacios abiertos.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Instalaciones físicas de la Dirección General de Comunicación.</p> <p>La institución asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura.</p> <p>Evidencia: Plan de Mantenimiento. Instalaciones físicas de la Dirección General de Comunicación.</p> <p>La institución cuenta con la Sección de Transportación, donde se garantiza la disponibilidad de los vehículos para el uso exclusivo de las actividades de esta.</p> <p>Evidencia: Flotilla de Vehículos de la Dirección General de Comunicación. Control de Mantenimiento Vehicular.</p> <p>La institución cuenta de un parqueo para minusválido y una rampa para que los discapacitados puedan acceder a la institución.</p> <p>Evidencia: Instalaciones físicas de la Dirección General de Comunicación.</p> <p>La institución cuenta con política y procedimiento para el manejo de los activos fijos.</p> <p>Evidencia: Política y Procedimiento de Activos Fijos.</p>	<p>No se pone a disposición de la comunidad el local.</p>
--	---	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Contamos con todos los procedimientos de la institución establecidos y amparado bajo las leyes de la administración pública, de esta manera alcanzamos mejor calidad y rapidez en las tareas a realizar en la institución.</p> <p>Asegurando que todos los procesos apoyen los objetivos estratégicos para lograr las metas pautadas.</p> <p>EVIDENCIAS: Políticas y Procedimientos Internos Dirección General de Comunicación. La institución establece en sus políticas internas los responsables de realización, revisión y aprobación de cada proceso.</p> <p>Evidencia: Políticas y Procedimientos Internos Dirección General de Comunicación.</p>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>La institución cuenta con una metodología de Valoración y Administración de Riesgos donde dentro de esta se encuentra la matriz de riesgo, en donde se establecen indicadores de riesgo de cada uno de los procesos, identificando factores críticos a ser monitoreados.</p> <p>Evidencia: Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p>La institución a integrado todos los procesos al Plan Estratégico Institucional, apoyando los Planes Operativos Anuales de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual. Plan Estratégico Institucional</p> <p>Todos los colaboradores competentes de las áreas fueron involucrados en la mejora de los procesos a través de su participación en las Jornadas de elaboración del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: Plano Operativo Anual Plan Estratégico Institucional Listado de Asistencia</p>	
---	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de 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>La institución ha destinado recursos en función a nuestro Eje Estratégico I, de Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual</p> <p>La institución revisa periódicamente los procesos con el fin de actualizar y simplificar estos.</p> <p>Evidencia: Política y Procedimiento de Control de Políticas y Procedimientos.</p> <p>La institución no aplica para carta compromiso.</p> <p>Evidencia: Resolución del MAP.</p>	<p>No disponemos de un sistema de monitoreo y medición de impacto de las TICS en los procesos de organización.</p> <p>No se realiza benchlearning con otras instituciones para innovar en sus procesos.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Ofrecemos nuestros productos a los ciudadanos y ciudadanas todos los días contándoles como sus vidas han cambiado a</p>	

	<p>través de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.</p> <p>EVIDENCIAS: Notas de prensas publicadas en la página web presidencia.gob.do</p> <p>Videos y fotos subidos a las redes sociales YouTube, Instagram y Facebook a través de las cuentas de PresidenciaRD</p> <p>Decretos y Leyes subidas a la plataforma de Scrib mediante la cuenta PreidenciaRD.</p> <p>Difusión masiva por grupos de whatsapp</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La institución involucra siempre a los ciudadanos en la difusión de las ejecutorias del gobierno, ya que son el centro de las políticas públicas.</p> <p>Evidencia: Porta Institucional. Redes Sociales de la Institución.</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>No se involucra a los ciudadanos en el desarrollo de los estándares de calidad</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>No realizamos presentación de servicios.</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>No realizamos presentación de servicios.</p>

<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La institución cuenta con todas las informaciones del gobierno actualizadas y relata días tras días las ejecutorias que se realizan.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La institución promueve la accesibilidad de la organización.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias el cual se revisa semanalmente y en un periodo de 15 días se da una respuesta.</p> <p>Evidencia: Buzón de quejas y sugerencia.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Poseemos una excelente organización y ejecución de los procesos en todas las áreas de la institución.</p> <p>Monitoreamos y evaluamos periódicamente las políticas y procedimientos de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Procedimientos Internos de la Dirección General de Comunicación</p>	<p>No existe Implementación de los procedimientos mejorados en las distintas áreas de la institución.</p>

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La institución trabaja de la mano comunicacionalmente con las demás instituciones gubernamentales en procura de obtener una comunicación gubernamental más ágil y precisa.</p> <p>Evidencia: Correo Electrónico.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No contamos con un sistema compartido con los socios.</p>
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución a través del Departamento de Planificación y Desarrollo ha sostenido varias reuniones con el Departamento de Planificación del Ministerio de la Presidencia con el fin de mejorar los procedimientos.</p> <p>Evidencia: Minuta reuniones con el Ministerio de la Presidencia.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No contamos con grupos de trabajo con las organizaciones para solucionar problemas.</p>
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>		<p>No existen procesos interorganizacionales.</p>
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución realiza una autoevaluación general periódicamente con el fin de verificar los puntos fuertes y los puntos a mejorar.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF.</p>	

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>I. 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>Percibimos una amplia reputación en el dialogo abierto y directo con las ciudadanía ofreciéndoles claridad en las informaciones e involucrándolos comunicacionalmente en las ejecutorias del gobierno día tras día.</p> <p>Cumplimos con los estándares de calidad de nuestros servicios ofrecidos donde ofrecemos una amplia gama de informaciones mostrando como la vida de la gente va cambiando a través de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.</p> <p>Medimos nuestro nivel de aprobación a través de los comentarios recibidos mediante nuestras redes sociales tales como: twitter, Facebook e Instagram.</p> <p>EVIDENCIAS: Elaboración de reporte con aprobación de un 85% Redes Sociales a través de las cuentas de PresidenciaRD en todas las plataformas. Vía telefónica</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Correos Electrónicos. La institución a través de las redes sociales mantiene una interacción permanente con los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Redes sociales La institución esta comprometida en brindar un excelente trato y productos a través de nuestro material audiovisual, fotografías, infografías y notas de prensa a toda la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Redes sociales institucional Portal Web Institucional La institución cuenta con un promedio de un 98% en los últimos 12 meses en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: Informes evaluación DIGEIG La institución cuenta con un alto grado de calidad de nuestros productos y sobre todo una alta confianza en la ciudadanía que recibe día tras días los insumos de las ejecutorias del gobierno.</p> <p>Evidencia: Portal Web institucional Redes sociales de la institución. La institución tiene identificado varios grupos de colaboradores según sus capacidades para atender las diferentes necesidades de los ciudadanos.</p>	
---	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Evidencia: Listado asistencia capacitaciones La institución cuenta con un 100% de cumplimiento en los requisitos de transparencia de la DGEIG.</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Evidencia: Informe evaluación DIGEIG La institución cuenta con un 100% de cumplimiento en los requisitos de transparencia de la DGEIG.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Evidencia: Informe evaluación DIGEIG La institución mantiene contacto permanente con la ciudadanía a través de sus redes sociales.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencia: Redes sociales de la Institución La institución cuenta con más de un 90% de confianza en su organización y productos.</p>	
	<p>Evidencia: Redes sociales de la institución</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		<p>No se evidencia indicadores relacionados con la participación.</p>
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>		<p>No se evidencia que la institución ha recibido sugerencia a implementar.</p>

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La institución revisa periódicamente las políticas y procedimientos internos con el fin de actualizar y mejorar de manera que se ajuste a los estándares de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Política y Procedimiento Interno de la Dirección General de Comunicación</p> <p>La institución realiza revisiones periódicas para detectar las necesidades cambiantes.</p> <p>Evidencia: Encuestas en redes sociales de la institución.</p>	<p>No contamos con indicadores de géneros.</p>
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Contamos una división denominada empoderamiento al ciudadano la cual está disponible de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., donde ofrecemos todas las informaciones requeridas por la ciudadanía de las ejecutorias institucionales, estas informaciones son suministradas en un tiempo ágil y sin costo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Contamos con amplios canales de información donde suministramos todas las informaciones correspondientes a la transparencia y prestación de servicios de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Pagina web de la institución www.presidencia.gob.do/transparencia</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No existen indicadores de procesamiento de las quejas.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>La institución realiza con todo el personal acuerdos de desempeños los cuales son evaluados anualmente, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos apegado a la estrategia y la calidad.</p> <p>EVIDENCIA Acuerdos de desempeños de todo el personal</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>La Dirección General de Comunicación esta comprometida con mantener y desarrollar un excelente clima laboral garantizándole al empleado su espacio de trabajo en excelentes condiciones.</p> <p>La institución sostiene la igualdad de condiciones de todos los empleados hacia cuestiones sociales.</p> <p>EVIDENCIAS Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos</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. 		No se evidencian indicadores de medición

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. 	<p>La institución cuenta con las evaluaciones de desempeño de cada colaborador con el fin de detectar los puntos fuertes y que debe mejorar cada uno.</p> <p>Evidencia: Evaluación de desempeño.</p> <p>La institución cuenta con un plan de mejora al cual se le da seguimiento periódicamente.</p> <p>Evidencia: Plan de Mejora.</p> <p>La institución realiza en un 90% los procesos internos de manera tecnología.</p>	<p>No contamos con indicadores de desarrollo de las capacidades y éxito de actividades de formación.</p> <p>No contamos con este tipo de indicador</p>

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Evidencia: Encuesta de clima organizacional La institución capacito a más de 60 colaboradores en distintas áreas de productividad.</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Evidencia: Lista de asistencia de capacitación.</p>	<p>No contamos con este indicador.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución cuenta con 6 fotografías reconocidos en distintas premiaciones.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Evidencia: Foto de reconocimientos.</p>	<p>No contamos con dilemas éticos.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No existe evaluación la participación voluntaria.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 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 	<p>La Dirección General de Comunicación cuenta con política y procedimiento interno orientado a las normas medio ambientales.</p> <p>EVIDENCIA Política y Procedimiento Interno clima laboral.</p>	<p>No contamos con este tipo de indicador.</p>

<p>sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		
---	--	--

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 organizando programas/proyectos específicos para emplear 		<p>No se evidencia indicadores de intercambio periódico de capacitación con otras instituciones y organizaciones nacionales e internacionales.</p>

<p>a minorías étnicas).</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 		
---	--	--

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. 	.	No se evidencia indicadores de análisis comparativo de la institución.

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 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>La Dirección General de Comunicación cuenta con una metodología de valoración y administración de riesgos, que monitorea y evalúa el impacto de los riesgos, para así elaborar el plan de mitigación de los mismos.</p> <p>EVIDENCIA Metodología de Evaluación y Control de Riesgos DICOM.</p>	

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</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.