



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ministerio Administrativo de la Presidencia - MAPRE**

**FECHA**

**1 de junio 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 una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

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

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

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

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

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

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

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

Santo Domingo, agosto de 2013

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

### **Evaluación Individual.**

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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>El MAPRE revisó y actualizó la misión y visión, con la participación activa de los diferentes grupos de interés y empleados, a través de varias técnicas de integración, como reuniones de trabajo, mesas de dinámicas de discusión, análisis FODA, capacitaciones, entre otras actividades. Esta filosofía sustenta todas las operaciones del MAPRE y se mantiene hasta el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Planificación Institucional</li> <li>• Invitación del Ministro a Viceministros, Directores, Encargados y demás empleados al Taller de Plan Estratégico</li> <li>• Informes de Sesiones de Elaboración del Plan Estratégico</li> <li>• Imágenes participación de máximas autoridades</li> </ul> <p>La institución formuló los valores, alineados a la Misión y Visión actualizadas, acorde a los cambios generados en miras del cuatrienio 2017-2020, respetando el marco general de valores del Servidor Público. Además se mantiene un constante reforzamiento de los</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>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>mismos por medio de campañas, recordatorios y más.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2017-2020</li> <li>• Plantilla Misión, Visión y Valores (PPT)</li> <li>• Imagen valores portal web</li> <li>• Evaluación Campaña Valores</li> </ul> <p>Socialización en el Lanzamiento del PEI 2017-2020, brochures informativos y resumidos del PEI, habladores, presencia en el POA, en distintas comunicaciones. En el 2018 para reforzar los valores institucionales se desarrolló una campaña titulada “Bateando con Valores”. Además en busca de mejorar la relación e información de los interesados se presentan y discute el direccionamiento estratégico en el <i>Conversatorio MAPRE</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del Lanzamiento del PEI 2017-2020</li> <li>• Muestra imágenes de material de la filosofía Institucional</li> <li>• Campaña Bateando con Valores</li> <li>• Documentos Conversatorio MAPRE</li> </ul> <p>Se realizó una actualizando la misión, visión y valores, acordes a los cambios generados en el MAPRE, analizando tanto el entorno externo e interno, surgiendo cambios a la estructura organizativa. Al cierre del 2019 se revisaron los avances puntuales del PEI orientados a la estrategia institucional.</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</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ej. I, sub. I.1</li> <li>• Plantillas de revisión de propuestas misión, visión y valores</li> <li>• Propuestas revisión estructura organizativa</li> <li>• Informe avance PEI, Fortalecimiento y Evaluación Gestión Estratégica</li> <li>• Informe Actualización FODA MAPRE</li> </ul> <p>Conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética, nos mantenemos apegados a las normativas establecidas por la DIGEIG, contamos con una Comisión de Ética actualizada en 2019, un Código de Ética, buzones para la denuncia de comportamientos no éticos, Políticas de Régimen Disciplinario, planes y acciones en contra de conductas no éticas. Además, con el objetivo de fomentar la ética entre funcionarios y colaboradores, anualmente se realiza distintas jornadas de sensibilización sobre el tema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalización CEP, Política de Sistema de Consecuencia y Plan CEP, Código de Ética</li> <li>• Imágenes de Buzones para denuncias, quejas y sugerencias.</li> <li>• Imágenes y documentos de comunicación y sensibilización de la ética</li> </ul> <p>La CEP levanta un plan donde se realizan varias acciones para prevención de la</p>	
--	---	--

<p>de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>corrupción, para asistencia al empleado y anualmente se mide el conocimiento de los mismos respecto a estos y otros temas relacionados a la ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan CEP 2019, acciones y campañas</li> <li>• Resultados Encuesta Ética</li> </ul> <p>El MAPRE cuenta con un proceso formativo a los directivos enfocado en reforzar este accionar. Así como con políticas y se han realizado campañas, todo basado en la filosofía institucional y Ley de Función Pública. Otro factor importante es un vasto programa de liderazgo tratando especialmente la comunicación efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones a directivos</li> <li>• Programa de Liderazgo</li> <li>• Política Calidad de la Supervisión</li> <li>• Imágenes Campaña Relaciones Laborales y Promoción Pautas Éticas</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Desde el 2016, se inició un proceso de actualización de la estructura organizativa y esta se mantiene en revisión constante. Acorde a lo establecido en la institución, se identifican los niveles jerárquicos y las</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>responsabilidades en cada nivel en el Manual de Cargos y Manual de Funciones. También, para lograr una evaluación objetiva del personal, por medio de la evaluación basada en competencias, con el Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos Asociados para el Ministerio Administrativo de la Presidencia, el cual está en proceso de actualización. La actualización de mapa y creación de un nuevo manual de procedimientos soportan una gestión por procesos. También se tienen definidas y se cuenta con acciones para asegurar alianzas efectivas, todo esto acorde a la estrategia y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo organigrama y resolución aprobatoria del Ministerio de Administración Pública.</li> <li>• Diccionario de Competencias Laborales</li> <li>• Mapa y Manual de procesos</li> <li>• Controles Firmados Revisión de Políticas y Procedimientos</li> </ul> <p>Según explicamos anteriormente, la estructura y procesos relacionados al desempeño son revisados periódicamente, ya sea por cambios en la razón de ser de la organización, así como por cambios en el entorno del ámbito económico, político y social, por lo que se está en proceso de ajuste del Diccionario de Competencias. Así mismo, para validar si es necesario hacer</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>ajustes se solicitó el año pasado la revisión de todos los puestos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y propuestas de revisión cargos y estructura</li> <li>• Ver evidencias subcriterio 1.2, ejemplo 1.</li> <li>• Comunicación Actualización Perfiles de Puesto y Propuesta Escala Salarial</li> </ul> <p>Los resultados cuantificables de las diferentes áreas e indicadores de objetivos son definidos y evaluados mediante los POA, relacionados con los acuerdo de desempeño de cada empleado, tomando en cuenta la diversidad laborar de los diferentes grupos de interés en cuanto a género, edad, religión, diversidad funcional e incluso la contratación de extranjeros, acorde a la necesidad de la organización (ver Política Diversidad e Inclusión Laboral). En ese sentido, se ha establecido la política de horarios flexibles para satisfacer las necesidades de los colaboradores. Se han viabilizado las áreas de acceso, con rampas y otras facilidades para personas con discapacidad, logrando ser reconocido por el CONADIS y PNUD. Entre los resultados más importante, que confirman el liderazgo de este Ministerio tenemos:</p> <p>I. Clasificado en el Ranking de las mejores empresas para trabajar en República Dominicana y el Caribe, según Great Place To Work Institute, 2018.</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>2. Primer lugar por Avances Impactantes en Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico. OPTIC.</p> <p>3. “Sello de Buenas Prácticas RD Incluye 2017 y 2019”.</p> <p>4. Certificación, Sostenibilidad 3R’s, Mención Oro, otorgada por el Centro Para el Desarrollo Agropecuario (CEDAF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales (POAs)</li> <li>• Acuerdos del Desempeño</li> <li>• Programa de flexibilidad laboral</li> <li>• Matriz análisis de interesados y análisis.</li> <li>• Política Diversidad e Inclusión Laboral</li> <li>• Presentación Grandes Logros 8 años</li> </ul> <p>El MAPRE en el 2018 establece y formaliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado por la ISO 27001:2013, donde los riesgos son administrados, manteniendo de igual forma un sistema de control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Soportando mucha de estas acciones por medio del monitoreo de la estrategia y objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual SGSI</li> <li>• Informe NOBACI y reportes</li> <li>• Presentación proceso planificación</li> <li>• Informe y matriz seguimiento PEI</li> </ul>	
---	---	--

<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>La institución ha estado en un proceso de mejora continua en los últimos 10 años, participando en el CAF en los años 2006, 2007, 2008, 2015, 2017 y 2019 reconocidos con el Premio de las Mejores Prácticas 2007, en el 2015 y 2017 con la Medalla de Plata y en el 2019 con Medalla de Oro.</p> <p>Las áreas de contacto con los clientes internos y externos han diseñado sistemas de evaluación y mediciones cuantitativas del nivel de satisfacción, a raíz de los servicios recibidos. Estos sistemas son utilizados en las Direcciones de Ingeniería, Informática, Recursos Humanos y Departamentos de Correspondencia, Edecanes y Salud, a fin de evaluarlos. Este sistema arroja información sobre el nivel de satisfacción, puntos fuertes y los aspectos a mejorar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados y plantilla EDI-MAP</li> <li>• Reconocimiento por el MAP, año 2015, 2017 y 2019.</li> <li>• Imágenes de sistemas de informática.</li> <li>• Política de encuestas de satisfacción</li> <li>• Planes de Mejora y control general</li> </ul>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Dentro del eje estratégico de Fortalecimiento Institucional se especifica la utilización de los avances tecnológicos para facilitar las ejecutorias de la Presidencia de la República. Por esto cada vez la Dirección de TIC desarrolla una serie de operaciones</p>	

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>y acciones en provecho de ese norte estratégico, fortaleciendo no solo la infraestructura, sino por igual los procesos.</p> <p>Este año se incluye un indicador compartido relacionado a la iTICge, para el mantenimiento y continuo desarrollo de nuevas normas y certificaciones tecnológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estrategia de Administración Tecnológica</li> <li>• POA DTIC 2019 y 2020.</li> <li>• Reporte Memoria DTIC 2019</li> <li>• Políticas y procedimientos de TIC</li> </ul> <p>La institución ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto), así mismo se cuenta con sistemas de trabajo como MS Project, para la gestión de este tipo de actividades. En adición, se fomenta el trabajo en equipo mediante capacitación a los diferentes niveles gerenciales. También, las instalaciones fueron remozadas para garantizar un buen ambiente laboral, con una distribución confortable, moderna y adecuada, con equipos y recursos tecnológicos actualizados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión Cambio Org.</li> <li>• Política y control Comités de Trabajo</li> </ul>	
---	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en Gestión de Proyectos 2019</li> <li>• Licencia MS Project</li> </ul> <p>Se cuenta con una Dirección de Comunicaciones, la cual comparte algunos procesos para eficientizar los procesos de comunicación. En vista de crear condiciones para la comunicación se cuenta con procesos que regulan esta. Así mismo se realizó una encuesta y plan de acción para fortalecer distintos aspectos de la comunicación interna y se capacitó al personal en tema de manejo de la misma. A raíz del plan antes mencionado y otras necesidades se han reforzado medios como: nuevos murales internos en los pasillos, mejora de los boletines internos, actualizaciones sistema TRANSDOC para la gestión de correspondencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política comunicación organizacional.</li> <li>• Planes Comunicación Interna y Externa</li> <li>• Acciones y resultados del Plan de CI</li> <li>• Estadísticas Redes Sociales</li> <li>• Boletín AdministrativoRD.</li> <li>• Capacitaciones temas de comunicación efectiva.</li> </ul> <p>El compromiso con la innovación es visible en toda la organización, siendo la innovación un valor y parte de los objetivos de la estrategia institucional. También, muestra de esto es la implementación, apoyo y constante desarrollo desde la Dirección de</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>Tecnología de la Información y Comunicación.</p> <p>Desde esta institución se ha promovido la innovación y la mejora continua en todos los procesos y la principal evidencia es que en 2019, obtuvimos el Primer lugar por Avances Impactantes en Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico, reconocimiento otorgado por la OPTIC, así como se han desarrollado acciones de mejora y procesos de calidad de forma transversal, comunicando estos resultados a los empleados, al igual se han creado de programas o espacios recibir opiniones y sugerencias para el mejoramiento continuo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento OPTIC</li> <li>• Control y acciones planes de mejora</li> <li>• Publicación resultados encuestas de satisfacción en INTRANET</li> <li>• Programa premiamos tus sugerencias</li> </ul> <p>Uno de los principales fuertes de la comunicación interna es mantener al tanto de las iniciativas, novedades y cambios institucionales, así como la motivación e involucramiento de las partes interesadas. Para esto se hace un análisis de los interesados para conocer el tratamiento con cada uno. Desde la persona del ministro y los demás funcionarios se informa de distintos proyectos, de distintas formas dependiendo la necesidad.</p>	
---	--	--

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Cambio Organizacional</li> <li>• Memorándum varios de nuevos procesos o proyectos</li> <li>• Jornada de PyD 2019</li> <li>• Lanzamiento Plan de Capacitación 2019</li> <li>• Presentación Metodología Escala Salarial</li> <li>• Informe Avance PEI e Interesados</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En el MAPRE se predica con el ejemplo, por lo que el Ministro y demás funcionarios actúan acorde a los objetivos y valores establecidos. Esto se evidencia en el compromiso y cumplimiento de los POA la conformación de Comisión de Ética, cumpliendo así las leyes y normativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones juradas reportadas Ministro y Viceministros</li> <li>• Ver evidencias subcriterio 1.1, ejemplo 5.</li> <li>• Ver evidencias subcriterio 1.2, ejemplo 3.</li> </ul> <p>Los directivos de la institución promueven una cultura de confianza mutua en la conformación de equipos de trabajo diversos, en cuanto al nivel jerárquico,</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>experiencia y formación profesional de quienes forman parte de los mismos. En adición, impartimos cursos y seminarios sobre este tema en los niveles, tanto gerenciales como operativos. Se tiene una política clara de inclusión teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores e interesados así como rangos de edad y con variedad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Inclusión Laboral</li> <li>• Capacitaciones en temas de inclusión, relaciones laborales, ética y más</li> <li>• Resultados de Encuestas de Clima sobre este aspecto y noticia de GPTW 2019</li> <li>• Ver evidencias subcriterio 1.2, ejemplo 9.</li> </ul> <p>Como se presentó antes constantemente se hace uso de los distintos medios de distribución de la información. Y de forma periódica se recogen informaciones a través de encuestas y buzones internos sobre las impresiones de los colaboradores en temas relevantes para la institución. Así mismo se habilitan foros en línea y personales de participación, talleres y demás para recoger las impresiones de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones participaciones en foros en línea</li> <li>• Conversatorio 60 minutos con RR.HH. y Avances</li> </ul>	
--	---	--



<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop Objetivos PEI y Control Foro</li> <li>• Informe Jornada PyD</li> <li>• Programa Premiamos tus Sugerencias</li> <li>• Encuesta de Clima 2019</li> </ul> <p>Los directivos realizan reuniones periódicas junto a su equipo, para evaluar el cumplimiento de los POA y tomar medidas correctivas de lugar de ser necesarias. Al inicio de año cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, evaluándolo periódicamente, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual. Así como que existe una política que aporta a la orientación de la efectiva supervisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a socialización de elaboración de acuerdos de desempeño y evaluaciones completadas</li> <li>• Política Calidad de la Supervisión.</li> <li>• Capacitaciones en Manejo del Tiempo.</li> <li>• Minutas varias de revisión de indicadores, POA, resultados, planes, proyectos, etc.</li> </ul>	
---	--	--

<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>Los colaboradores son retroalimentados formalmente en el proceso de evaluación de desempeño, donde además pueden determinar con su superior inmediato acciones de mejora en sus áreas de forma oportuna. Este proceso tiene su mayor desglose a fin de año, pero a mitad del período corresponde una revisión para mayor logro u consenso con las partes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias 4, subcriterio 1.3</li> <li>• Proceso retroalimentación Acuerdos Desempeño</li> </ul> <p>Se han definido equipos de trabajo o comités, quienes gestionan aspectos importantes de la organización como las Compras o la práctica de la ética en la misma. Así mismos, por política se ha establecido los cargos que pudiesen cubrir vacaciones o licencias a directivos dando participación en la toma de decisiones, como parte de un plan de sucesión.</p> <p>Cada director tiene establecido formalmente quien es su enlace o representante, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas en las reuniones trimestrales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Sustitución Temporal</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Designación de Enlace</li> <li>• Política Comités de Trabajo</li> </ul> <p>La Dirección de Recursos Humanos, desde la División de Desarrollo Humano y Carrera, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades. El plan de capacitación anual se diseña basado en la determinación de necesidades de capacitación levantada en cada una de las áreas del ministerio. Se han formulados políticas, procedimientos y Acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones educativas, a fin de asegurar un sistema de aprendizaje continuo. Así como se mantiene una formación por medio de Academia MAPRE y Webinars.</p> <p>El año pasado en busca de apoyar e incentivar la innovación y emprendimiento se desarrolló la Iera Feria de Emprendimiento, donde además de compartir con emprendedores los colaboradores pudieron presentar sus propuestas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de capacitación y becas</li> <li>• Feria de Emprendimiento</li> </ul>	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual 2019 y 2020</li> <li>• Informe de cursos impartidos en el 2019</li> <li>• Circular detección de necesidades de capacitación</li> </ul> <p>Los Directores, así como los Viceministros estimulan el diálogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo diversas, con especial énfasis en aquella que dada su naturaleza provocaran cambios sustanciales, como es el caso de implementación de procedimientos, políticas, cambios de personal, fusiones o creaciones de puestos.</p> <p>Un mecanismo para tener una percepción de los empleados son las encuestas aplicadas a los mismos anualmente, mismas que reflejan una alta valoración en la relación que mantiene la Alta Dirección con los empleados.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones diversas</li> <li>• Resultados liderazgo: encuesta de clima</li> <li>• 60 Minutos con RR.HH.</li> </ul> <p>Las evaluaciones de desempeño anuales permiten reconocer, trasladar, recomendar</p>	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>aumentos salariales y promover a los empleados, creando una movilidad interna.</p> <p>Desde el año 2018 se viene desarrollando un Programa de Reconocimiento el cual se inició a implementar en este 2019, donde se cuenta con reconocimientos a la persona y equipos de trabajo. De igual forma se mantiene el otorgamiento de bonos por desempeño a los empleados de Carrera Administrativa anualmente y se realizan celebraciones diversas en el año, como es la celebración del día de las madres, entrega de bonos escolares, bono por el día de la secretaría, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Reconocimiento y evidencia primera acción</li> <li>• Carta de entrega de Bonos por desempeño.</li> <li>• Brochure beneficios al empleado y muestra de entrega.</li> </ul> <p>El Ministerio ofrece facilidades múltiples como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Médicos, a través del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad Laboral.</li> <li>• Servicio mejorado de subsidio de recetas médicas con nueva cobertura y formulario de solicitud.</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas Humanitarias, dirigidas principalmente personal de Servicios Generales.</li> <li>• Celebración de días conmemorativos.</li> <li>• Aportar a la educación por medio de la entrega de bonos para útiles escolares.</li> <li>• De igual manera, realizamos programas de prevención de salud.</li> <li>• Programas Mamá Trabaja Feliz y Soy Hipertenso, entre otros.</li> <li>• Campamento de verano para los hijos de nuestros colaboradores, donde se desarrollan competencias.</li> <li>• Programa de flexibilidad laboral para aportar a los lazos familiares.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta Programa de Bienestar</li> <li>• Servicios que ofrece el Departamento de Salud, Higiene y Seguridad Laboral (DSHySL) e informes atenciones</li> <li>• Programas y Beneficios Laborales</li> <li>• Imágenes y muestras de cada acción.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La institución tiene muy bien identificado los grupos de interés tanto internos como externos en su PEI y se realizó un análisis de estos de acuerdo a las distintas encuestas, opiniones y sugerencias recibidas. Además, para ampliar estas informaciones se desarrolla un conversatorio para recibir sus opiniones, expectativas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página 19 y 20 PEI 2017-2020</li> <li>• Matriz interesados</li> <li>• Informe Avance PEI e Interesados</li> <li>• Documentos Conversatorio MAPRE</li> </ul> <p>El Ministro Administrativo de la Presidencia apoya directamente al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno, como es el seguimiento de proyectos especiales asumidos en las Visitas Sorpresa. Así mismo, funge como multiplicador de la definición de estas y otras políticas ante autoridades nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa del Ministro Administrativo de la Presidencia</li> </ul>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección Visitas Sorpresa portal MAPRE</li> <li>• Minutas acciones Visitas Sorpresa</li> </ul> <p>El MAPRE ha estado participando en la identificación políticas públicas relacionando los objetivos estratégicos al programa de gobierno actual, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), por medio de ejes estratégicos orientados a dar respuesta a la misma. Así mismo, a través del apoyo administrativo de proyectos emblemáticos de carácter público siendo parte del Sistema de Metas Presidenciales, donde se identifican las necesidades de la sociedad y el monitoreo de las ejecutorias del Poder Ejecutivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Rendimiento y Fortalecimiento Institucional</li> <li>• Matriz Proyectos Apoyo END-ODS</li> <li>• Informe sobre el Modulo de Metas Presidenciales</li> <li>• Vinculación a los ODS – Memoria Institucional</li> <li>• Matriz Acciones VS frente a ODS</li> </ul>	
---	---	--



<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>Como institución gubernamental, cuya misión es ofrecer apoyo administrativo a las ejecutorias de la Presidencia de la República, a través de una gestión transparente, responsable y eficaz. Revisa trimestral el logro de objetivos y metas, a fin de garantizar que los mismos estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, ya que es interés de las principales autoridades el que MAPRE sea un referente en la Administración pública en materia de innovación, calidad, eficiencia, transparencia y cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Como institución del Estado nos afecta y se da cumplimiento a las siguientes políticas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.)</li> <li>• Economía inclusiva y desarrollo productivo</li> <li>• Políticas sociales y comunitarias</li> <li>• Modelos de sostenibilidad y cambio climático</li> </ul> <p>Para lograr desarrollar esto y más se implementa el seguimiento a indicadores compartidos en los POA especialmente vinculados a estos aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias numeral 3, subcriterio 1.4</li> <li>• Reportes Metas Presidenciales</li> <li>• Control y Reportes de Indicadores Compartidos</li> </ul> <p>La institución ha tenido una postura constante, orientada a estrechar los lazos de gestiones conjuntas con las entidades de gobierno, tal como ha sido expresado, debido a que el gobierno se rige por un plan gubernamental, al cual se le debe dar seguimiento, mediante la presentación de informes, que a su vez debe ser presentado periódicamente al Señor Presidente en los Consejos de Gobierno, o en reuniones particulares con éste, fungiendo el Ministro Administrativo de la Presidencia de intermediario entre las demás instituciones de Estado. Así mismo este ministerio forma parte de distintos comités de impacto gubernamental.</p> <p>Otros ejemplos internos son gestiones de transparencia y modernidad con la implementación del sistema TRANSDOC y el SIGOB. Así como las relaciones constantes con las demás entidades de gobierno en comisiones de trabajo, y conformación de comités.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIGOB e involucración de entidades gubernamentales con las Visitas Sorpresa</li> <li>• Imágenes Reuniones con distintos grupos de interés</li> <li>• Muestra Comités gubernamentales</li> </ul> <p>Por la naturaleza de la organización es necesaria una dinámica y activa relación con las demás entidades de gobierno, el MAPRE mantiene una relación con los demás poderes del Estado dominicano, respetando su independencia y facultades. Algunos de los casos en los que se ha participado activamente, así como en otros que no son publicados con la misma cobertura, podemos señalar aquellos que han calado a nivel público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo y seguimiento a los compromisos del Señor Presidente en las Visitas Sorpresas.</li> <li>• Ahorro de Energía, como entidad promotora de la campaña La Hora del Planeta y Gestión Ambiental.</li> <li>• El Ministro Administrativo acompaña al Señor Presidente en los viajes oficiales que realiza, vinculándose y gestionando aspectos de relaciones exteriores y comerciales asignadas por el Señor Presidente.</li> <li>• Apoyo en las acciones para reorganización de estudiantes en Taiwán tras nuevas relaciones diplomáticas con la República de China.</li> </ul>	
--	---	--

<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>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asimismo, ofrecemos facilidades a funcionarios de representar al país en el exterior, a través de la Dirección de Viajes Oficiales.</li> <li>• Distintos servicios de tipo gobierno a gobierno.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de Prensa varias</li> <li>• Información servicios gobierno a gobierno en el portal web.</li> </ul> <p>Se han establecido relaciones de cooperación con entidades a todos los niveles, lo que demuestra interés de beneficiar a todos los sectores necesitados de nuestro país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes ONG</li> <li>• Participación del Ministro distintas actividades con asociaciones</li> <li>• Imágenes de distintas relaciones</li> <li>• Control de alianzas, formularios e informe de alianzas 2019</li> </ul> <p>La institución ha participado en diversas actividades organizadas por Asociaciones Profesionales y otras organizaciones representativas de diferentes sectores, a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa de distintas actividades donde ha participado el Ministro</li> </ul>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participaciones CLAD y Benchmarking del MAP</li> <li>• Charla a ASFL viceministro de Relaciones Interinstitucionales y ONGs</li> </ul> <p>La representación más importante del Ministerio es la persona del Ministro, quien no sólo asiste a todas las actividades relacionadas con el accionar de la institución, sino que también, acompaña al Señor Presidente en los viajes oficiales al exterior, en las Visitas Sorpresas y otros eventos. Asimismo, en muchas ocasiones ofrece declaraciones a la opinión pública sobre situaciones que afectan a la ciudadanía, como portavoz del Gobierno.</p> <p>Otras acciones del MAPRE para promover y reconocer la organización, es el desarrollo de una Carta Compromiso al Ciudadano renovada en su 2da versión, donde se publican los servicios del Ministerio y el que hacer de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 8, subcriterio I.4</li> <li>• Integración a línea *GOB, Servicios en República Digital, integración en dominicana.gob.do e informaciones en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos</li> <li>• Habilitación Punto GOB Sambil</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> </ul>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro Visitas Sorpresa</li> </ul> <p>Por la naturaleza de esta institución no se cuenta con un plan de marketing, pero se asegura la publicación de las acciones de gobierno en los distintos medios. Así mismo los servicios que ofrecidos están publicados en la página web de la institución, una herramienta a la que los ciudadanos pueden acceder y solicitar u obtener información. Sin embargo, para garantizar una mejor comprensión de los servicios y distinción de los mismos, el MAPRE cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, presencia en distintas plataformas gubernamentales y líneas de acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 9, subcriterio I.4</li> <li>• Imagen de los servicios en el Website del MAPRE y Sección Visitas Sorpresa</li> <li>• Promociones en las redes sociales</li> </ul>	
--	--	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

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

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>En el MAPRE se tienen identificados a todos los grupos de interés, los cuales se dividen en clientes internos y externos. Así mismo queda identificado el impacto y son dados a conocer a través de la divulgación y socialización de los Planes Estratégico Institucionales (PEI) e informes de rendimiento.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Link PEI 2017-2020</li> <li>• Matriz Interesados</li> <li>• Informe Avance PEI e Interesados</li> </ul> <p>Se cuenta con varios mecanismos y herramientas para la recolección de información de los grupos de interés tanto internos como externos y sus impresiones. Estos pueden desarrollarse de forma permanente, así como en periodos establecidos. Además esto se tiene establecido en políticas para su sistematización y continuidad.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Planificación Institucional</li> <li>• Política Encuestas de Satisfacción</li> <li>• Informes de encuestas y buzones</li> <li>• Política Buzones QDS</li> <li>• Conversatorio Grupos Interés 2019</li> </ul> <p>El MAPRE analiza de forma periódica variables externas que puedan incidir en la estrategia y planificación institucional, por distintos medios. Una forma es a través de un análisis de FODA.</p>	
--	---	--





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Comparativo PNC Informe de Retorno PNC 2019 y Plan de Mejora CAF</li> <li>• Proceso, plantilla levantamiento Workshop Objetivos Estratégicos</li> <li>• Gestión de riesgos SGTI</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Anualmente el MAPRE define sus POA que están directamente atados a los objetivos y ejes estratégicos del PEI, el cual busca darle cumplimiento a la filosofía institucional base (misión y visión) en estos se ve la relación de que tienen cada uno. A su vez las acciones del POA se traducen en los acuerdos de desempeño de cada empleado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 4</li> <li>• Consolidado POA</li> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Muestra de acuerdos de desempeño y guía</li> </ul> <p>Luego de la jornada de elaboración del PEI 2017-2020 en la que se consideró a todos los niveles de la organización. Se realiza la revisión del PEI en la Jornada de Planificación bajo una sesión de Workshop con representantes de todas las áreas para recoger sugerencias de desarrollo de los objetivos estratégicos. Además, se desarrolla un conversatorio con</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>representantes de los principales grupos de interés vinculados a la institución para recoger por otro medio expectativas y necesidades relacionadas a la estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversatorio Grupos Interés MAPRE</li> <li>• Programa Jornada de Planificación 2019 y Workshop Objetivos Estratégicos</li> <li>• Informe Avance PEI e Interesados</li> <li>• Correo consideraciones POA 2019</li> </ul> <p>Los POA realizados en el Ministerio cuentan con una sección donde se especifican los productos, programas y/o servicios esperados de estos, pero además se tiene una plantilla de análisis de los indicadores de gestión que permite un mejor control del producto o servicio y su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidado POA 2019</li> <li>• Muestra acuerdos de Desempeño</li> <li>• Presentaciones POA</li> </ul> <p>Dentro de la planificación del POA de cada una de las áreas del Ministerio existe una sección de recursos financieros y no financieros para completar los objetivos planteados. Además, se cuenta con un presupuesto financiero anual, una planificación de las compras y recursos humanos. En el 2018 se inicia una labor</p>	
--	---	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>especial y de mayor precisión para el control de los recursos del PACC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de Planificación de Recursos Humanos 2019 y 2020</li> <li>• Comunicación levantamiento, instructivo, correos y plantilla</li> <li>• Presupuesto Institucional y resultados presupuesto físico y financiero</li> <li>• Informes Gestión de Cambio</li> </ul> <p>El Ministerio a través de su PEI establece la planificación a largo plazo (4 años) y a través de cada uno de los POA se distribuyen estos objetivos al corto plazo, asignando responsables e involucrados en cada actividad, distribuyendo así las cargas de trabajo. Así mismo se establecen políticas para asegurar el equilibrio de las funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidado POA 2019</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Política Calidad de la Supervisión y política Gestión del Cambio</li> </ul> <p>La responsabilidad social se ve representada en uno de los ejes estratégico del PEI 2017-2020: incidencia social, el cual busca fortalecer estos programas a nivel nacional. El MAPRE cuenta con unidades que procuran el desarrollo de políticas sociales. Así mismo se cuenta con un sistema, política y comité de Gestión Ambiental certificado,</p>	
---	---	--

	<p>al igual que con un programa de Voluntariado el cual es oficializado en el 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programa de voluntariado y política sostenibilidad</li><li>• Programa Gestión Ambiental y certificación 3R</li><li>• Muestra Comité de Sostenibilidad</li></ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>El MAPRE define su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa de Gobierno 2016-2020</li> <li>• La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo 2030</li> </ul> <p>Para llevar a cabo estas acciones el Ministerio cuenta con una estructura organizativa definida de acuerdo a los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• Estructura Organizativa y resolución del MAP</li> <li>• Informe Avance PEI</li> </ul> <p>MAPRE desarrolla su PEI desglosando cada uno de sus objetivos y los traduce en resultados y productos esperados en los POA, los cuales se traducen en actividades puntuales plasmadas en los Acuerdos de Desempeño a todos los niveles.</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección Mapa Estratégico del PEI 2017-2020</li> <li>• Consolidado POA 2019</li> <li>• Muestra acuerdos desempeño</li> </ul> <p>Cada uno de los POA del MAPRE cuenta con resultados esperados medibles por medio de indicadores de rendimiento que a lo largo del tiempo se establece un cambio y nivel esperado. Estos POA se desprenden del PEI y la Dirección de Planificación y Desarrollo apoya en la elaboración de los mismos en conjunto con los directores y encargados de cada área del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019- Sección Meta y Avance</li> <li>• Matrices indicadores compartidos</li> <li>• Informes de gestión POA</li> </ul> <p>Además del lanzamiento oficial del direccionamiento estratégico del período actual, también esta información se publica en medios de uso interno y externo como: Intranet y en la sección de Transparencia del portal web del MAPRE, se entregaron brochures, están presente en cada POA. En 2019 a raíz de resultados de mejora se desarrolla una Jornada de Planificación Estratégica donde se presenta nuevamente la composición del PEI y se discuten objetivos pendientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación Lanzamiento, Imágenes INTRANET y Portal Web</li> <li>• Jornada Planificación 2019</li> </ul> <p>Trimestralmente se realizan reuniones de seguimientos de los POA de cada área funcional de la estructura organizativa. También existe un seguimiento de los proyectos emblemáticos que apoyamos las ejecutorias del Presidente por medio del Módulo de Metas Presidenciales y para finalizar anualmente se emiten las Memorias Institucionales que presentan todos los logros alcanzados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes POA y memorias institucionales</li> <li>• Listados participación y presentaciones</li> <li>• Informe avance PEI y plantilla control</li> </ul> <p>MAPRE se lleva un control de los principales aspectos que inciden en los servicios por medio de encuestas de satisfacción que ponderan estos valores. Así mismo se tiene como línea base para medir el rendimiento de los empleados los Acuerdos de Desempeño que permiten evaluar el cumplimiento individual de los empleados frente a los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes encuestas de satisfacción de los servicios</li> </ul>	
---	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Carta Compromiso 2017 - 2019</li> <li>• Informe Acuerdos Desempeño</li> </ul> <p>En el 2019 se realizó una encuesta de evaluación de la metodología de planificación, con la que se levantó un plan de mejora y efectuaron acciones para reforzar estos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión Encuesta e Informe DPD</li> <li>• Informe Evaluación Gestión Estratégica</li> <li>• POA Dirección de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Uno de los valores del MAPRE es la innovación como parte de la planificación estratégica. Actualmente se cuenta con políticas que propician el benchmarking y bechlerning. También el MAPRE ha sido participe de foros internacionales y nacionales, cuenta con charlas y programas para propiciar la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión de la Cooperación</li> <li>• Documentos de participación Congreso CLAD</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo Feria Emprendimiento y programa Premiamos tus Sugerencias</li> </ul>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>Constantemente se da seguimiento a los indicadores y se analizan para la planificación posibles procesos o proyectos de cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Cambio Organizacional</li> <li>• Informes Gestión del Cambio</li> <li>• Informes trimestrales POA</li> </ul>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Tomando en consideración los comentarios y sugerencias de las distintas encuestas, foros, buzones, normativas, etc. Se han implementado innovaciones en los servicios y su forma de acceso. Además, se ha sido parte de experiencias para debatir y compartir procesos de innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de acceso a los servicios (web, App, foros)</li> <li>• Documentos participación Congreso CLAD</li> <li>• Invitación e imágenes Participación Benchmarking MAP 2019</li> </ul>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>El MAPRE cuenta con políticas y controles para gestionar los cambios, así como para gestionar proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Cambio Organizacional y Gestión de la Cooperación, informes y controles</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Benchmarking TSS</li> <li>• Actas de cierre proyectos</li> </ul>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>En el proceso de planificación e identificación de cambios se deben identificar los recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Cambio Organizacional</li> <li>• Informes de Gestión del Cambio</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>El Ministerio gestiona las propuestas de cambio en atención a las propuestas de los empleados a través de sus evaluaciones, sugerencias e invitación a la participación en procesos de desarrollo y opinión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas Internas y buzones</li> <li>• Programa sugerencias</li> <li>• Proceso evaluación 360° (piloto)</li> </ul>	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Como ministerio se promueve el uso de herramientas de administración tecnológicas desde el PEI 2017-2020 a través del objetivo estratégico núm. 6 (OE6). Muestra de esto es que se han desarrollado herramientas digitales internas y para uso externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Dpto. de Salud</li> <li>• Implementación firma hológrafa</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de seguimiento, foro MAPRE, App MAPRE</li> </ul>	
--	---	--

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Uno de los elementos claves que convierten en estratégica la Dirección de Recursos Humanos, es que analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras del capital humano con el fin de lograr los objetivos establecidos en el plan estratégico de la institución. En el POA de la Dirección de Recursos Humanos, están incluidas las necesidades de personal, que posteriormente la Dirección de Recursos Humanos analiza, para elaborar la Planificación de Recursos Humanos donde se incluyen temas de reclutamiento de personal, capacitación y remuneración. En estos procesos se mantiene un seguimiento y control de los objetivos.</p> <p>Cada año, a través de la División de Desarrollo Humano y Carrera se planifican las actividades de capacitación por el período de un año, estas se hacen en base a las necesidades actuales y futuras del capital humano, de manera que la formación también va orientada en capacitar al personal para que se encuentren preparados para asumir nuevos retos; la elaboración del</p>	

	<p>Plan de Capacitación Anual se basa en el estudio de la <i>Detección de Necesidades de Capacitación (DNCD)</i>, así como del proceso de la <i>Evaluación del Desempeño Anual</i>.</p> <p>También, para analizar las necesidades del personal realizamos cada dos años, un Estudio de Clima Organizacional. Realizar el estudio de clima a través del Great Place To Work Institute respondió a un objetivo del Plan Estratégico Institucional 2017-2020, con la finalidad de poder comparar la gestión de los Recursos Humanos de MAPRE con el sector privado y a nivel internacional. A raíz de los resultados de dicha encuesta y al cumplir con los requisitos del instituto sobre la auditoría de cultura, en el año 2018 se obtuvo la <i>Certificación “Great Place to Work” (GPTW)</i> por sus siglas en inglés, o lo que es lo mismo, un “Buen lugar para trabajar” siendo el MAPRE la primera institución pública en recibir dicho reconocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidado POA 2019.</li> <li>• Solicitudes de personal PACC 2019.</li> <li>• Plantillas Planificación de RRHH 2019.</li> <li>• Planificación Capacitación: Plan Anual y Cronograma de Capacitación 2019. Correo y comunicación solicitud llenado DNC.</li> <li>• Evaluación del Desempeño: Política Plantilla EDA. Plantilla EDPP. Control EDPP.</li> <li>• Encuesta de Clima 2019: Correo invitación llenado Encuesta de Clima 2019. Invitación Reunión Resultados Estudio de Clima Laboral. Informe</li> </ul>	
--	--	--

<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>Resumen Ejecutivo. Plan de acción. Informe avance plan de acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación GPTW: Correo de remisión de propuesta GPTW. Requisitos para certificarse. Invitación lanzamiento certificación. Fotos del anuncio obtención de la Certificación. Carta de felicitación obtención certificación.</li> </ul> <p>La elaboración de todas las políticas requeridas para el cumplimiento de las estrategias de impacto a los recursos humanos de esta institución, son respaldadas por la Ley Núm. 41-08 de Función Pública. De igual manera las políticas de la gestión de recursos humanos, están basadas sobre la planificación estratégica de la institución. Destacamos que en MAPRE no existe distinción social, cultural, física, racial o de otra índole para la prestación de los servicios o contratación dentro del Ministerio, tal como lo indica nuestra política de <i>Reclutamiento y Selección de Personal</i>, y de igual forma buscamos mantener la equidad de género en nuestros colaboradores. Que dentro de la población de colaboradores el sexo masculino representa el 53% y el femenino un 47%, quedando una diferencia mínima entre ambos géneros de un 6%. Cabe destacar que de las 16 Direcciones que conforman la estructura del MAPRE, el 50% están dirigidas por hombres y el 50% por mujeres, lo cual demuestra equidad de género en los cargos que lideran el Ministerio.</p>	
---	---	--

	<p>El acceso a las capacitaciones, es otro aspecto, que como institución procuramos garantizar de manera equitativa a nuestro personal, sin distinción de género. Así mismo contamos con personal que presenta condiciones especiales auditivas y motoras, pero no es una limitante para trabajen en la institución.</p> <p>En el año 2016, fue introducido como uno de los valores del MAPRE el de la “Inclusión”, con la finalidad de que tanto para los servicios que brindamos como Ministerio a nivel externo, como para los procedimientos internos, el mismo forme parte de la cultura de nuestros colaboradores. Gracias al reconocimiento de este valor, desde el 2017 y 2019, el MAPRE tiene el <i>Sello de Buenas Prácticas Inclusivas RD</i>, otorgada por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), con quien desde el 2019 tiene un acuerdo con el objetivo de promover esta cultura de la inclusión y propiciar la diversidad y la empatía.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, a través de la División de Beneficios y Relaciones Laborales, con el objetivo de contribuir al balance vida y trabajo de nuestros colaboradores, ha puesto en marcha el <i>Programa de Flexibilidad Laboral</i>. Este programa cuenta con: días libres por cumpleaños y graduación, flexibilidad adicional a las de ley por post natal (madres y padres) y por fallecimiento, flexibilidad de</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>horario y jornadas especiales viernes y festividades de fin de año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>• Estadística de colaboradores por género 2019 y personal con discapacidad y relación Género de los Directivos del MAPRE.</li> <li>• Cantidad de personal capacitado en las TIC-Brecha de Género.</li> <li>• Metodología Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico y puntuación Brecha de Género TIC.</li> <li>• Sello RD incluye: Comunicación aprobación Sello. Difusión por redes sociales. Imagen y publicación entrega Sello.</li> <li>• Fotos recorrido Edecanes personal con discapacidad y Charla “Atrévete a ponerte en mi lugar”: Listado de participantes. Fotos.</li> <li>• Programa de Flexibilidad Laboral.</li> <li>• Video y Guión postulación GPTW (participación de personal de MAPRE con discapacidad).</li> </ul> <p>La estructura organizativa del MAPRE y el manual de cargos son definidos tomando como punto de partida la filosofía institucional, la cual está alineada tanto a las estrategias de este Ministerio por lo cual las tareas y responsabilidades están claramente definidas, así como las competencias y</p>	
--	--	--

	<p>habilidades requeridas en la gestión y desarrollo del personal.</p> <p>Para asegurar que el personal que ingresa a la institución cuente con las competencias, actitudes y aptitudes requeridas en cada puesto de trabajo, basado en una conducta ética y de vocación de servicio contamos con una <i>Política de Reclutamiento y Selección</i>, alineada a la Ley de Función Pública 41-08 y su reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal 251-15. Se utilizan varias estrategias para asegurar una selección adecuada a nuestra misión: entrevista por competencias utilizando formularios de entrevista, según cada grupo ocupacional. Para el diseño de estos formularios se utiliza el <i>Diccionario de Competencias</i>, el cual permite a la institución contar con un catálogo de competencias institucionales establecidas y definidas de acuerdo a la Misión, Visión y Valores del MAPRE. Actualmente este se encuentra en proceso de revisión para una actualización.</p> <p>También en el proceso de selección se realizan pruebas técnicas teórico-prácticas, como: de conocimientos gramaticales, inglés y del paquete Office, pruebas específicas del cargo y pruebas de competencias. El ingreso de un nuevo colaborador a la institución es orientado y regido por la <i>Política de Inducción al Personal</i>, para garantizar que el empleado, desde el primer día disponga de todas las informaciones y herramientas necesarias para desempeñar su asignación laboral. En parte de este proceso el supervisor de dicho cargo, es el encargado de instruir al nuevo</p>	
--	---	--



	<p>colaborador en las actividades a realizar. Dichas actividades se registran en el Formulario de Inducción.</p> <p>En el MAPRE para identificar y desarrollar el talento de los colaboradores se fundamenta en la formación, el desarrollo y fortalecimiento de nuevas competencias y capacidades, para ello contamos con una <i>Política de Capacitación</i>, para gestionar todo el proceso formativo, tomando en cuenta las competencias requeridas en el puesto y el desempeño de los colaboradores.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, anualmente se diseña el <i>Plan de Capacitación</i>, en cual, se planifican tanto programas enfocados al desarrollo humano y técnico, los cuales permiten que el personal se desarrolle a nivel profesional y personal, apoyando de esta manera la consecución de los objetivos de la institución.</p> <p>A través del Formulario Evaluación de Impacto de la Capacitación se valida que la actividad haya sido realizada y que haya cumplido su misión. Otro documento por el cual se controla las actividades formativas, es el Formulario de Aplicación de Conocimientos, el cual llena el Supervisor del área para validar que los conocimientos recibidos en la capacitación estén siendo efectivamente aplicados. Todos los formularios se analizan y se tabulan los resultados, a través del cual se mide de manera general la capacitación.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Adenda Resolución Manual de Cargos.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>• Diccionario de Competencias.</li> <li>• Pruebas técnicas específicas por cargo, generales, de competencia y personalidad</li> <li>• Política de Inducción al nuevo empleado y formulario</li> <li>• Política Solicitud de Tramitación de Capacitación y formularios</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2019 Tabulación Evaluación impacto de las capacitaciones</li> </ul> <p>Como antes mencionado el MAPRE política de <i>Reclutamiento y Selección de Personal</i>. La política estipula que de preferencia, la primera fuente para cubrir las vacantes que surjan, es el reclutamiento interno de manera que se generen mayores oportunidades para que el personal pueda ser promovido a otros cargos que sean de mayor reto profesional.</p> <p>Como práctica y apegados a la Ley 41-08 de Función Pública otorgamos bonos por desempeño a empleados de Carrera Administrativa que obtienen una calificación excelente en su evaluación anual; en esta, son beneficiados con un bono equivalente a un mes de salario. Así como en coordinación con el MAP, a los colaboradores que tienen más de 25 años de servicio en la</p>	
---	---	--

	<p>administración pública, es otorgada la Medalla al Mérito.</p> <p>Durante el año promovemos diversas celebraciones, propiciar un ambiente de agradecimiento entre nuestro personal por el trabajo hecho durante el año, y les otorgamos ese día con un bono adicional cuyo monto dependerá de nuestra disponibilidad presupuestaria, dicho Bono por Días Conmemorativos, está contenido en nuestro <i>Catálogo de Beneficios</i>, al igual que el bono por desempeño para los empleados de carrera y el Sueldo 14, otorgado también anualmente a todos los empleados de este Ministerio.</p> <p>La institución cuenta una política de <i>Compensaciones Extraordinarias</i> en la cual se establecen los lineamientos, criterios y responsabilidades para administrar una gestión eficaz de remuneración por concepto de coberturas varias (licencias, vacaciones, horas extra, etc.). Dicha política establece la entrega de incentivos económicos para aquellos colaboradores que cubran cargos superiores esto con el objetivo de compensarle por las responsabilidades asumidas.</p> <p>El MAPRE cuenta de igual forma con una <i>Política de Sustitución Temporal</i>, la cual define los lineamientos para la gestión oportuna de sustitución del personal Directivo. En este sentido, se realizó una segregación de tareas de los cargos críticos que inciden en el Sistema de Seguridad de la Información (SGSI), de manera que se puede identificar</p>	
--	--	--

	<p>quién podría sustituir dicho cargo y cuáles tareas.</p> <p>A los fines de establecer una política de compensación objetiva y equitativa, en el 2018, se iniciaron las gestiones para la ejecución de un proyecto de <i>Gestión de Compensación Salarial</i>, liderado por la División de Beneficios y Relaciones Labores de la Dirección de Recursos Humanos. En este sentido, se realizó un estudio de valoración de puestos, a cargo de un consultor externo. Como resultado de este proceso se estableció una nueva escala salarial, con el objetivo de garantizar equidad interna en términos de remuneración, donde se pueda tener criterios claros, para ofertar, promocionar y/o aumentar salarios. Esto es regido por una nueva política institucional de <i>Administración de Escala Salarial</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por Desempeño 2019: Carta solicitud pago Bono. Listado empleados.</li> <li>• Correo o comunicación del MAP, solicitando los postulados para la Medalla al Mérito y del MAPRE enviando listado de los postulados.</li> <li>• Catálogo de Beneficios (ver págs. 9 y 10, bonos varios)</li> <li>• Política Pago Compensaciones Extraordinarias, de Sustitución Temporal y de Administración Escala Salarial</li> </ul>	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de empleados beneficiados por coberturas 2019 (pagos compensación extraordinarias).</li> <li>• Segregación de tareas cargos críticos SGSI.</li> <li>• Proyecto Gestión de Compensación Salarial: Propuesta consultor externo.</li> </ul> <p>Como se comentó anteriormente, es entregado un bono por desempeño de los empleados de Carrera, considerando calificaciones sobre una puntuación de 40% de cumplimiento del componente I (Logro de Metas). Para ampliar el reconocimiento por desempeño como acción de mejora desde la última autoevaluación y encuesta de clima se desarrolla un <i>Programa de Reconocimiento</i> el cual premia tanto en sentido individual (antigüedad y asistencia perfecta) como en equipos de trabajo (logro de indicadores institucionales, equipo estrella).</p> <p>Con el objetivo de reconocer a los empleados del MAPRE, por el aporte de ideas innovadoras que permitan el mejoramiento de procesos, desarrollo de proyectos o la infraestructura, se implementó el Programa de “<i>Premiamos tus Sugerencias</i>”, el cual fue lanzado en el marco de la 1era Feria de Emprendimiento del MAPRE. Gracias a dicho programa se recibieron 7 nuevas sugerencias, las cuales se encuentran siendo evaluadas por las áreas para su implementación.</p>	
--	--	--

	<p>Para asegurar la transparencia, comprensión de estos programas se han realizado procesos comunicativos, donde el empleado puede estar al tanto, preguntar y hasta presentar observaciones. Por ejemplo en el de Escala Salarial para dar a conocer los resultados se realizó en primera instancia una convocatoria en a los Viceministros y Directores, así como reuniones individuales con los mismos. Posteriormente se realizó una divulgación sobre la metodología a implementarse para la administración de la escala salarial a todos los empleados. Así esta información siempre está disponible en INTRANET a través de políticas o guías se establecen los lineamientos estos procesos, fortaleciendo también el transparentar los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 4, subcriterio 3.1</li> <li>• Proyecto Gestión de Compensación Salarial: Invitación lanzamiento. Listado de participación. Correo de invitación reunión con Directores para revisión de escala a aplicar. Compensación. Cartas ajustes salarial empleados.</li> <li>• Taller Metodología Escala Salarial: Convocatoria, Listado de participación y fotos</li> <li>• Programa de Premiamos tus Sugerencias: Bases. Formulario de Sugerencias. Cuadro control con las sugerencias recibidas. Notificación rifa Sorpresa Programa de</li> </ul>	
--	---	--

<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>Premiación de Sugerencias. Comunicación entrega de bonos por sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa reconocimiento: Plan, propuesta, notificación lanzamiento, primer reconocimiento.</li> <li>• Link noticia y Programa Reconocimiento a directivos</li> </ul> <p>A través del Manual de Cargos institucional, se tienen identificadas las descripciones y los perfiles de cada cargo aprobado; los cuales son utilizados al momento de requerir, seleccionar, capacitar y desarrollar a un empleado. La institución cuenta además con un <i>Diccionario de Competencias</i>, el cual contiene un catálogo de competencias definidas, competencias transversales y las específicas por cada grupo ocupacional. En los <i>Formularios de Entrevistas por Competencias</i> están establecidas estas según cada cargo y las preguntas asociadas, que ayudarán a identificar si el candidato cuenta con las mismas o si se deberán desarrollar en caso de ser contratado.</p> <p>Dentro del plan anual de capacitación son consideradas las competencias, tanto las transversales de la institución como las específicas del cargo para capacitar al personal a través de cursos, talleres y programas de desarrollo específicos, de acuerdo al puesto que se encuentre desempeñando el colaborador. Un ejemplo de esto es que se realizaron actividades</p>	
---	--	--

	<p>formativas enfocadas en la competencia de comunicación, que es común para el Grupo Ocupacional V de Supervisión y Dirección.</p> <p>Dentro de las competencias transversales que se han definido como necesarias para todos los servidores de la Administración Pública, independientemente del cargo o función desempeñada, están la Orientación al Servicio, Orientación a la Calidad y la Orientación a Resultados. Las mismas están identificadas, tanto en la descripción de cada cargo, así como en el Diccionario de Competencias del MAPRE. En este sentido, se llevaron a cabo las siguientes acciones formativas, enfocadas en desarrollar o afianzar estas competencias, en todos los colaboradores de la institución: <i>“El Deleite de Servir”</i> y <i>“Productividad y Eficiencia, claves para tu trabajo”</i>. Por otra parte con el objetivo de potencializar las capacidades de Liderazgo y fortalecer, las competencias gerenciales y de motivación, se llevó a cabo como parte del plan de capacitación, el <i>Programa de Coaching y Liderazgo Ejecutivo</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias subcriterio 3.1, ej. 3</li> <li>• Plan de Capacitación y cronograma</li> <li>• Invitación, listado participación y fotos de distintos talleres.</li> <li>• Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).</li> <li>• Resultados y plan de mejora encuesta de clima 2019.</li> </ul>	
--	--	--



<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Coaching y Liderazgo Ejecutivo.</li> <li>• Control de sesiones Programa de Coaching y Liderazgo Ejecutivo.</li> <li>• Informe Avances Programa de Coaching y Liderazgo Ejecutivo.</li> </ul> <p>El MAPRE cree y se preocupa por atender las necesidades del personal para su desarrollo, atención y administración es por esto que ha creado y hace uso de las herramientas tecnológicas donde desde RR.HH. con el apoyo de la Dirección de Tecnología se cuenta con funciones como “Academia MAPRE” a través de la plataforma Moodle, desde donde se crean, imparten y administran capacitaciones y foros en línea en diversos temas de interés para el personal, dándole esto mayor oportunidad para formarse en cualquier momento. En esta los colaboradores pueden encontrar el catálogo de los cursos disponibles, artículos y libros relacionados a sus intereses. De igual manera, se utiliza la plataforma virtual para aplicar pruebas de conocimientos de talleres o cursos que ha realizado el personal, a modo de validar lo aprendido durante las clases.</p> <p>También es promovida la realización de cursos por medios electrónicos (e-learning) a través de otras instituciones públicas, principalmente con el Instituto Técnico Profesional (INFOTEP) para aprovechar toda la oferta formativa que tienen, dentro de ésta usamos la herramienta <u>INFOTEP Virtual</u>; también utilizamos la plataforma</p>	
---	--	--

	<p>virtual del <i>CAPGEFI</i>, donde los empleados desde la comodidad de su hogar o estaciones de trabajo, pueden formarse en cursos orientados a Contabilidad y Finanzas Públicas.</p> <p>El MAPRE cuenta con una INTRANET, donde se dispone del buzón de denuncias, quejas y sugerencias, una sección específica de Servicios en línea, segregados por área, de manera que los empleados pueden acceder al de su interés, lo que permite automatizar consultas, los tramites y procesos, permitiendo ahorro de papel, tiempo de entrega, respuesta y servicios. También se cuenta con un sistema de almuerzo, que permite agilizar el despacho y control de este beneficio al empleado. Cabe resaltar se han habilitado zonas para el uso de computadores al personal que no tiene por sus funciones acceso a las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Academia MAPRE: Imagen plataforma. Instrucciones para acceso. Invitación Foro en Línea. Taller Prevención de la Suplantación de Identidad.</li> <li>• Pruebas o examen virtual (charla de Socialización sobre la Norma ISO 27001:2013).</li> <li>• Imagen INFOTEP Virtual y guía.</li> <li>• Cursos impartidos por INFOTEP Virtual y Listado de participantes.</li> <li>• Fotos graduación cursos varios INFOTEP.</li> <li>• Certificados de participación cursos CAPGEFI.</li> </ul>	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes INTRANET- Sección servicios, Buzón de denuncias, quejas y sugerencias.</li> <li>• Imagen Sistema de Almuerzo. Imagen Kioskos</li> </ul> <p>Siendo la <i>Inclusión</i> parte de nuestros valores institucionales, todos los candidatos, o personas que solicitan trabajo en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los empleados tienen iguales condiciones para hacer carrera profesional, tal y como lo establece nuestra política de <i>Reclutamiento y Selección de Personal</i>, nos regimos por el derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad, género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. Muestra de ello, es que actualmente contamos con personal que presentan discapacidad auditiva y motora, desempeñando eficientemente su labor. Otro punto es que en las publicaciones internas de vacantes son realizadas, a través de varios medios (intranet, correo electrónico y murales), con la finalidad de que todos los empleados puedan tener conocimiento y puedan participar; promoviendo así una competencia sana dando oportunidad al crecimiento de nuestros colaboradores, siempre y cuando cumplan con el perfil para ocupar la posición.</p>	
---	---	--

	<p>De igual forma en apego al reglamento No. 251-15, de Reclutamiento y Selección de personal en la Administración Pública, el Ministerio realiza concursos de libre competencia que se han llevado a cabo, regulados por el MAP, con el objetivo de dar igualdad de oportunidades a las personas interesadas, ya sean de carrera administrativa o externas. Se han realizado varios concursos públicos para diferentes cargos, en su modalidad interna y externa. De los cuales se han postulado más de 100 aspirantes. Dichas vacantes son publicadas en intranet, correo electrónico y en la página web del Ministerio.</p> <p>Todos los empleados del MAPRE, tienen derecho y son incluidos dentro de los programas de capacitación fruto de la Detección de Necesidades de Capacitación. Así mismo la inclusión es reforzada a través de charlas, permitiendo así una empatía que apoye el crecimiento interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver política en subcriterio 3.1, ej. 3</li> <li>• Concursos públicos (Avisos, Bases y Listado de Aspirantes).</li> <li>• Publicaciones vacantes internas.</li> <li>• Estadística de colaboradores por género</li> <li>• Evidencia personal con discapacidad.</li> <li>• Invitación, listados participación y fotos charlas Atrévete a ponerte en mi lugar.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El Ministerio tiene como propósito principal el mejoramiento continuo a través del desempeño laboral. Para identificar las capacidades y competencias, la institución cuenta desarrolla de forma sistémica la <i>Evaluación de Desempeño</i>, la cual contiene tres componentes. El primero un Acuerdo de Desempeño, referente al Logro de Metas, en el segundo componente se valoran las competencias que exhibe el candidato en relación a lo exigido por el cargo y el tercero es el componente de Régimen Ético y Disciplinario. Una vez valorados estos puntos se realiza un plan de mejora y desarrollo profesional del empleado. De igual se cuenta con implementado la <i>Evaluación de Desempeño del Periodo Probatorio</i>, la cual se aplica al personal de nuevo ingreso antes de que cumpla los tres primeros meses en la institución. Además la DNC la completan los directores y encargados en base a las necesidades de desarrollo y/o refuerzo de capacidades o conocimientos, identificadas en el personal.</p> <p>Todos estos procesos son considerando y comparándose primeramente con las necesidades y objetivos organizacionales. Además permiten identificar capacidades individuales y grupales. Un ejemplo de esto y con miras a continuar desarrollando dichas</p>	

	<p>capacidades es que desde la División de Desarrollo Humano y Carrera, llevó a cabo un programa de <i>Formadores MAPRE</i>, donde se identificaron profesionales a través de las solicitudes realizadas por los colaboradores, a fin de generar espacios formativos para su profesionalización y adquirir las competencias necesarias para la impartir docencia y ser parte del <i>Programa de Formadores</i>. Como muestra de ello en el 2018, dos de las colaboradoras que tomaron el referido curso, diseñaron y fueron las facilitadoras del taller de integración para el área de Servicios Generales, llamado “<i>De Acampada</i>”. Así mismo se ha iniciado en este año un programa de <i>Mentoring</i>, donde se identificó este personal basado en sus evaluaciones y capacidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Evaluación del Desempeño y formularios</li> <li>• Formulario Evaluación del Desempeño del Periodo Probatorio.</li> <li>• Comunicación y correo llenado Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Plantilla consolidado DNC 2019 2019.</li> <li>• Brochure Programa de Formadores MAPRE y Certificados de participación</li> <li>• Actividad integración “<i>De Acampada</i>”: Fotos.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados pruebas de competencias y de personalidad.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La División de Desarrollo Humano y Carrera de la Dirección de Recursos Humanos, planifica las actividades por un período de un año, basadas en las necesidades actuales y futuras del capital humano, de manera que se encuentren preparados para asumir nuevos retos. El Plan de Capacitación se basa en la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), la cual es completada por cada supervisor de área, a los fines de diseñar un programa de formación, basado en las necesidades reales identificadas en las áreas y en los objetivos organizacionales.</p> <p>Luego de recibida la DNC, durante la elaboración del plan anual de capacitación, la Encargada o Analista de la División de Desarrollo Humano y Carrera, socializa con los supervisores, a través de reuniones, las actividades formativas, a los fines de revisar y consensuar los planes de formación, seleccionadas para el colaborador.</p> <p>Para dar a conocer el plan anual de capacitación se realiza un Lanzamiento donde se comunica a todos los empleados el mismo para el 2019 se realizó esta actividad de una forma más dinámica e interactiva bajo la temática: <i>La motivación es magia</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan y cronograma de Capacitación.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio y correo invitación llenado Detección de Necesidades de Capacitación 2019.</li> <li>• Correos de invitación para socializar las capacitaciones con los supervisores.</li> <li>• Lanzamiento plan de capacitación 2019 (listado, fotos, videos)</li> </ul>	
<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>El Plan Estratégico Institucional contempla como parte de las estrategias definidas en el objetivo estratégico, acerca del capital humano, la formulación del programa de capacitación y desarrollo de acuerdo a las necesidades reales del MAPRE que favorezcan el compromiso y el sentido de permanencia en la institución.</p> <p>La División de Desarrollo Humano y Carrera socializa a través de reuniones, los planes de capacitación con los directores o encargados de área, a los fines de ajustar a los participantes a cada acción formativa.</p> <p>En las Evaluaciones de Desempeño, existe un componente acerca del <i>plan de mejora y desarrollo profesional</i>, en el cual los supervisores destacan los puntos fuertes y las oportunidades de mejora del empleado, así como las recomendaciones que los supervisores sugieren para su personal, en cuanto a capacitaciones técnicas, desarrollo de habilidades, de competencias, etc. El supervisor socializa el plan de mejora y desarrollo profesional con el colaborador, durante la entrevista de la evaluación del</p>	



	<p>desempeño. Esta socialización, es el escenario donde ambas partes se retroalimentan acerca del desempeño durante el año y comparten sus expectativas de desarrollo personal y profesional. El plan de mejora debe ser firmado por el colaborador, como muestra de su compromiso y aceptación, de lo que se espera de él en lo adelante.</p> <p>En el Ministerio existen grupos o cargos, que por la naturaleza de su trabajo, se ven en la necesidad de organizar instancias formativas en horario y días que les sean funcionales, considerando la parcialidad de su trabajo, de manera que estos empleados sean beneficiados e incluidos en el plan de capacitación con procesos formativos “in house”. Tal es el caso de los empleados que por la naturaleza de sus funciones laboran los fines de semana, días feriados, los que tienen turnos de trabajo fuera del horario regular de oficina, o de los que no tienen la disponibilidad para participar en los cursos en horario regular de 8:00 am a 5:00pm., (por ejemplo las áreas de Servicios Generales, Nutrición, áreas de servicio). Para estos grupos se contemplan actividades de formación en fechas y horarios que se ajusten a la dinámica de sus trabajos.</p> <p>Así mismo se cómo antes mencionadas las plataformas digitales de la <i>Academia Mapre</i> e <i>INFOTEP virtual</i>, también se habilitan para permitir a los empleados acceder remoto a los cursos programados de manera que no</p>	
--	---	--

	<p>haya impedimento para que puedan recibir sus capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos y reuniones socialización con supervisores sobre planes de capacitación.</li> <li>• Evaluación del Desempeño (Plan de Mejora y Desarrollo Profesional).</li> <li>• PEI 2017-2020 (ver pág. 30, E3).</li> <li>• Plan de capacitación y Cronograma (capacitaciones virtuales).</li> <li>• Cursos dados fines de semana y específicos de áreas (servicios).</li> </ul>	
<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>Con el objetivo de potencializar las capacidades de Liderazgo y de fortalecer, las competencias, habilidades gerenciales y de motivación, se llevó a cabo como parte del plan de capacitación, el <i>Programa de Coaching y Liderazgo Ejecutivo</i>, dirigido a un grupo de ejecutivos de posición directiva y mandos medios del MAPRE, los cuales fueron seleccionados a raíz de los resultados de la Encuesta de Clima 2017, como resultado de la percepción de los colaboradores de sus áreas, hacia ellos. Dicho programa fue impartido por una Coach externo, el cual llevó a cabo varias sesiones con los coachees con el objetivo de dar seguimiento e impulsar los objetivos propuestos en cada uno de ellos. Luego de sobrepasadas la mitad de las sesiones pautadas, el coach presentó un informe de avance.</p>	

	<p>Otra formación fue a través del acuerdo Interinstitucional del MAPRE con la Universidad Iberoamericana (UNIBE), se realizó el <i>Diplomado Desarrollo de Competencias Directivas</i>, dirigido a Encargados y Coordinadores.</p> <p>Además de dieron capacitaciones enfocadas en las competencias las relacionadas a la gestión de servicio que se debe ofrecer a los ciudadanos/clientes. Todas estas formaciones y más son de acuerdo a los puestos y áreas de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la Capacitación: Plan. Cronograma Capacitación (planificación de cursos según competencias).</li> <li>• Ver evidencias cursos subcriterio 3.1, ej. 6</li> <li>• Listado participantes Programa Diplomado Desarrollo de Competencias Directivas.</li> <li>• Cronograma capacitación- Programación de cursos orientados al Servicio.</li> <li>• Taller Experiencia en el Servicio, más que un simple servicio. Listado de participación. Fotos.</li> <li>• Charla Conserjería la Excelencia en el Servicio. Listado de participación. Fotos</li> </ul>	
--	---	--

<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>Con el objetivo de facilitar el proceso de aprendizaje de nuestros colaboradores, mediante la transferencia de conocimientos y experiencias, se está implementando el <i>Programa de Mentoring MAPRE</i>. Para llevar a cabo el primer programa, se eligieron 9 mentores, los cuales tienen a su cargo un mentee o mentorizado, sobre el cual se trabaja un plan de desarrollo que permita su crecimiento profesional y personal dentro y fuera de la institución. La selección de los mentores, la División de Desarrollo Humano y Carrera, la realizó tomando en consideración la experiencia profesional en sus campos de trabajo, conocimiento de la institución, competencias desarrolladas, influencias de liderazgo y valoraciones positivas de un grupo de personas pertenecientes al grupo directivo y de mandos medios. La selección de los mentores estuvo basada en la trayectoria, experiencia, resultados obtenidos y que haya logrado escalar dentro de la organización, así como el compromiso y tiempo para dedicarse al programa. Para el desarrollo de este se inició con un y el proceso es apoyado por una guía, contrato y actas de reunión para evidenciar los encuentros.</p> <p>Cuando un empleado ingresa a la institución por primera vez, le es impartida una inducción por la Dirección de Recursos Humanos, donde se le instruye de las herramientas básicas y conocimiento generales de la institución, a fin de lograr identificación con el Ministerio, tal como lo</p>	
--	---	--

	<p>establece la política de <i>Inducción al Nuevo Empleado</i>. Luego el supervisor induce al empleado en el cargo y debe firmar como muestra de ello, el formulario de inducción. Por último, la División de Desarrollo Humano y Carrera, coordina una inducción externa por parte del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), donde se le dará a conocer: a) Una visión general del Estado, b) El régimen ético y disciplinario de los servidores públicos, c) La responsabilidad civil del Estado y del servidor público.</p> <p>En apoyo y como cordial acogida y bienvenida, el personal de nuevo ingreso ha sido recibido por el Ministro el Sr. José Ramón Peralta. En este encuentro, los colaboradores tienen la oportunidad de conocer y presentarse con el Ministro y éste a su vez, exhorta a los nuevos servidores públicos a dedicarse cada día al fortalecimiento de la gestión pública, poniendo su empeño en materia de eficiencia, vocación de servicio y transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencia I, subcriterio 6.2, ej.4</li> <li>• Programa de Mentoring: Invitación Reunión Taller Introductorio. Brochure del Programa. Elaboración perfiles Mentores. Consulta Perfiles. Perfiles Mentees. Módulo de orientación al Programa. Guía para</li> </ul>	
--	---	--

	<p>el Mentor y el Mentorizado. Contrato. Acta de Reunión, Resultados Cierre del 1er Programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Inducción al Nuevo Empleado, Formulario de Inducción.</li> <li>• Correos coordinación cursos de inducción a la Administración Publica en el INAP y Listados de participación</li> <li>• Fotos recibimiento del Ministro al personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Como política de Reclutamiento y Selección, se toma como acción al presentarse una vacante dentro del Ministerio, en primera instancia, se considera al personal interno, para cubrir dicha vacante, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto.</p> <p>La División de Reclutamiento y Selección de Personal, notifica las vacantes internas, a través del correo electrónico y se publica en la intranet del Ministerio, con el fin de considerar y crear oportunidades para los empleados, promover el talento interno, retarlos profesionalmente a desempeñar otras funciones y desarrollarse en su área profesional o de mayor experiencia.</p> <p>De igual manera, las evaluaciones de desempeño anuales permiten reconocer y valorar el desempeño de los empleados, lo cual también sirven de criterio para evaluar</p>	

	<p>la posibilidad de traslados y recomendar promociones de empleados, siempre que haya una vacante o surja una necesidad en determinada área y que el empleado cumpla con el perfil para el cargo, creando una movilidad interna dentro de la organización, que favorece el reconocimiento al buen trabajo y los resultados alcanzados.</p> <p>A las personas que son promovidas se les entrega una carta como muestra de notificación de su nuevo cargo y el nuevo salario devengado. Las promociones de personal, se informan al personal mediante comunicación interna, por correo electrónico.</p> <p>Para el personal de carrera administrativa, en intranet se colocan las vacantes de concursos públicos que realizan otras instituciones, de manera que si los interesados cumplen con el perfil, puedan aplicar.</p> <p>En otro orden, en cumplimiento a la Ley 41-08 de Función Pública en su artículo 50, en la institución utilizamos la figura de Comisión de Servicio para los servidores de carrera que son solicitados por otras instituciones para desempeñar por un tiempo determinado, un cargo mayor al que tienen actualmente. Este Ministerio junto con el MAP, ha aprobado traslados de personal de carrera hacia otras instituciones públicas que tienen Sistema de Carrera, para ocupar otros cargos que los rete</p>	
--	--	--

	<p>profesionalmente, lo que evidencia una oportunidad para que el personal también pueda desarrollarse fuera de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe movilidad de personal</li> <li>• Política Reclutamiento y Selección de personal</li> <li>• Publicación de vacantes internas y externas en Intranet MAPRE y Outlook</li> <li>• Cartas notificación de promoción.</li> <li>• Notificación Novedades de personal (promoción de empleados).</li> <li>• Aprobación Comisiones de servicio y traslados).</li> <li>• Promociones personal de carrera.</li> </ul>	
<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>Desde el plan anual de capacitación se contemplan como estrategia fundamental de formación, las capacitaciones E- learning y 3.0, para lo cual se planifica diferentes actividades formativas en apoyo a estas modalidades.</p> <p>Con el objetivo de desarrollar sus conocimientos, a la par le permite el ahorro de tiempo, desde una plataforma segura y dinámica, la División de Desarrollo Humano y Carrera junto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación desarrollaron el recurso de capacitación virtual “Academia MAPRE” desde la plataforma de Moodle, en la cual se crean, imparten y administran capacitaciones y foros online en diversos temas de interés</p>	



	<p>para el personal, dándole esto mayor oportunidad para formarse en cualquier momento; en la Academia, los colaboradores pueden encontrar el catálogo de los cursos disponibles en el transcurso del año, artículos y libros relacionados a sus intereses, solicitar los accesos necesarios y culminar exitosamente el programa de formación seleccionado. De igual manera, se utiliza la plataforma virtual para aplicar pruebas de conocimientos de talleres o cursos que ha realizado el personal, a modo de validar lo aprendido durante las clases. El personal del MAPRE ha tomado cursos por medios electrónicos como se ha mencionado antes a través de otras instituciones públicas, INFOTEP Virtual y CAPGEFI. A estas modalidades se puede acceder desde INTRANET en <i>Formación en Línea</i>.</p> <p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia se siente comprometido con el desarrollo de los empleados, es por esto que gestiona también programas de post grado a distancia, entre ellos <i>maestrías y otras formaciones especializadas en modalidad virtual</i>, en universidades que se encuentran fuera del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de la Capacitación: Planes y cronogramas de capacitación (planificación de capacitaciones e-learning).</li></ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Academia MAPE: Imagen plataforma. Instrucciones para acceso. Invitación Foro en Línea. Academia MAPRE e Informe Evaluativo. Taller Prevención de la Suplantación de Identidad.</li> <li>• Pruebas o examen virtual (charla de Socialización sobre la Norma ISO 27001:2013).</li> <li>• Intranet- Sección Formación el Línea.</li> <li>• Cursos tomados en INFOTEP Virtual: Certificados de participación y programa de los cursos.</li> <li>• Educación a distancia: Imagen plataforma virtual universidad. Fotos de graduación.</li> <li>• Certificados de participación cursos CAPGEFI.</li> </ul>	
<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 Ministerio Administrativo de la Presidencia cuenta con una Oficina de Prevención y Seguridad Laboral, la cual planifica, a través de su plan anual de capacitación, acciones formativas y de comunicación orientadas a la prevención de riesgos y seguridad laboral, dirigidas a los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Brigada de Emergencia, empleados del Palacio de la Presidencia, contratistas llevadas a cabo durante todo el año. Fruto de la aplicación de la encuesta diagnóstico situación actual de Seguridad y Salud en el Trabajo y la encuesta Gestión de Riesgos y Plan de Emergencia del Palacio Nacional, se programaron y se aplicaron inducciones sobre uso correcto de equipos de protección personal, hojas de productos químicos (MSDS) manejo de extintores,</p>	

	<p>charlas ejercicios de simulacro de evacuación, entre otros, al personal de esta Casa de Gobierno.</p> <p>A los fines de continuar gestionando y el riesgo en este caso de los activos de información de la institución, se llevaron a cabo socializaciones sobre <i>la Norma ISO 27001:2013, así como el Curso-taller sobre el Estudio de la Norma ISO 27001:2013</i>. Estas capacitaciones tuvieron una duración de 16 horas clases. Una vez concluido dicho curso-taller, a los participantes se les impartió una prueba teórica. También se desplegó por todo el Ministerio una campaña de comunicación interna sobre el <i>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que incluía conceptos generales, alcance, recomendaciones, planes de auditoria</i>, para concientizar y comprometer al personal del Ministerio sobre la importancia del SGSI.</p> <p>Por otro lado, El Comité de Ética del MAPRE, elabora anualmente su Plan de Acción en el cual contemplan las capacitaciones y campañas de sensibilización que va a realizar. En este sentido, anualmente se realiza una encuesta de conocimiento de ética pública, integridad transparencia y practicas anticorrupción, la cual se envía a todo el personal en el Ministerio. Algunas actividades formativas y acciones para promover la ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres dirigido a todo el personal del Ministerio, en conjunto con la DIGEIG.</li> </ul>	
--	--	--

	<p>-Se restauraron los buzones en diferentes puntos del Ministerio y se habilitó un nuevo correo para realizar las denuncias: <a href="mailto:denunciaseticas@presidencia.gob.do">denunciaseticas@presidencia.gob.do</a></p> <p>- En 2019, se realizó un Cinefórum, donde se presentó la película “Reto de valientes”.</p> <p>- A los funcionarios del MAPRE, nombrados por decreto, se les sensibilizó, por correo electrónico, recordándoles el cumplimiento de las pautas éticas.</p> <p>- El Día en que se conmemora la Ética Ciudadana, a través de comunicación interna y por las redes sociales del MAPRE, se realizan publicaciones alusivas a la celebración,</p> <p>De igual forma se mantienen las acciones de orientación, especialmente a los empleados de nuevo ingreso, se les hace formal entrega del Código de Ética, firmar de un Acuerdo de Confidencialidad y la Declaración de Lectura del Código de Ética, y presenta un video referente a la Ética insitucional.</p> <p>En el Plan de Capacitación, se planifica dos veces por año, la <i>Charla de Régimen Ético y Disciplinario</i>, en la cual se exponen los derechos y deberes de los servidores públicos, en el marco de la Ley 41-08 y el Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales.</p> <p>Con la intención de fomentar la no discriminación y la gestión de la diversidad, se realizan talleres y se inició un programa de pasantías inclusivas. Así mismo manteniendo reconocimiento y valorar a los</p>	
--	---	--

hombres y mujeres que trabajan en MAPRE, cada año, se realizan actividades para conmemorar: el Día de la Mujer, el Día de las Madres y el Día de los Padres. En ese día se imparten charlas y talleres con temas alusivos y preparados especialmente para esas fechas importantes. Dicha celebración en el Ministerio tiene gran acogida por todos los empleados invitados.

**Evidencias:**

- Plan Anual de Capacitación Oficina de Prevención y Seguridad Laboral (OPSL) y cursos prevención de riesgos y seguridad laboral (incluye difusión del Plan de Emergencia).
- Minutas, Actas y Fotos reuniones Comité de Seguridad y Brigada.
- Simulacros de Evacuación.
- Cronograma de Trabajo Implementación Norma ISO 27001:2013 (planificación de capacitaciones).
- Socializaciones sobre la Norma ISO 27001:2013. Listados de participación.
- Curso- Taller Estudio de la Norma ISO 27001:2013. Listados y Certificados de participación. Fotos. Prueba teórica.
- Campaña comunicación interna sobre el SGSI.
- Encuesta Ética: Invitación llenado. Resultados Encuesta de Ética.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla Ética Personal Profesional y Educación en Valores: Invitación. Listado de participantes.</li> <li>• Comité de Ética MAPRE: Plan 2019. Publicación conformación Comité de Ética y entrega de buzones. Comunicación interna Conoce al Comité de Ética. Foto entrega de buzones al Comité de Ética.</li> <li>• Foto buzones de denuncias éticas, instalados.</li> <li>• Notificación de Denuncias Éticas: Aviso Correo Electrónico de Denuncias Éticas y Delitos de Corrupción. Formato de evidencia recepción de denuncias enviada a la DIGEIG.</li> <li>• Cinefórum película Reto de Valientes: Invitación. Listado de participación. Fotos</li> <li>• Correo promoción Cumplimiento Pautas Éticas.</li> <li>• Campaña Día de la Ética.</li> <li>• Código de Ética MAPRE: Código de Ética actualizado. Promoción lectura Actualización Código de Ética MAPRE. Promoción conocimiento Código de Ética MAPRE. Video acerca de Código de Ética.</li> <li>• Acuerdo de Confidencialidad y Declaración de Lectura código de Ética y promoción refrescamiento de los Valores MAPRE.</li> <li>• Charla Régimen Ético y Disciplinario: Cronograma de</li> </ul>	
--	--	--

	<p>Capacitación programación charla. Invitaciones. Listados de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador SISMAP (Implicación de las Unidades de Recursos Humanos en la Gestión de las Relaciones Laborales).</li> <li>• Taller “Atrévete a ponerte en mi lugar”: Fotos. Listado de participantes.</li> <li>• Conmemoración Actividades varias: Invitación y Fotos día de la Mujer, de las Madres y de los Padres.</li> </ul>	
<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>Por el interés en conocer el impacto y aprendizaje del personal, las acciones formativas impartidas, son evaluadas por los participantes a través del formulario “<i>Formulario de Impacto de la Capacitación</i>”, en la cual valida que la actividad haya sido realizada y que haya cumplido su propósito. De igual manera los conocimientos adquiridos y/o puestos en práctica deben ser evidenciadas en el formulario “<i>Aplicación de Conocimientos en el Puesto de Trabajo</i>”, con el objetivo de validar que los conocimientos recibidos en la capacitación, estén siendo efectivamente aplicados. Todos los formularios se analizan, se tabulan los resultados y se genera un reporte a través del cual se mide de manera general la capacitación.</p> <p>La institución cuenta con un grupo de formadores, los cuales se capacitaron en el curso de <i>Facilitador de la Formación Profesional</i></p>	

	<p>del INFOTEP, actividad programada por la División de Desarrollo Humana y Carrera. Producto de esto, en el plan de capacitación, se coordinan actividades para que los mismos impartan formaciones de acuerdo a sus áreas de experticia. A raíz de una de nuestras colaboradoras realizó una certificación en programas de mentoring, fue la plataforma para la elaboración, diseño e implementación de dicho programa, considerando el valor agregado que tiene para el Ministerio. La gestión y dirección del programa estuvo a cargo de dicha colaboradora en conjunto con la División de Desarrollo Humano y Carrera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Evaluación de Impacto de la Capacitación.</li> <li>• Formulario Aplicación de Conocimientos en el Puesto de Trabajo.</li> <li>• Tabulación Evaluación impacto de las capacitaciones.</li> <li>• Actividades formativas impartidas por Facilitadores de la Formación Profesional: Fotos. Programas de los cursos. Cronograma capacitación 2019 (cursos impartidos por Facilitadores MAPRE). Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación</li> </ul>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Con motivo de resaltar a la mujer y su labor, en el Ministerio se conmemora el día de la Mujer, donde a través de mensajes reflexivos destacamos a nuestras colaboradoras sobre</p>	



	<p>su rol y responsabilidad en el ámbito laboral y familiar. Este año se invitó a las colaboradoras a emitir sugerencias enfocadas a mejorar las condiciones de equidad de género en el Ministerio. Durante el día se realizan campañas alusivas a la Mujer, a través de correo electrónico, murales, redes sociales, entrega de tarjetas con mensajes, fotos grupales. Cada año también, la Dirección de Recursos Humanos, coordina la entrega de un detalle a las secretarías del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes conmemorativos día Internacional de la Mujer por correos y redes sociales.</li> <li>• Publicación de fotos del Día de la Mujer en murales, redes sociales. Entrega de tarjetas. Fotos grupales.</li> <li>• Mensaje conmemorativos día de las secretarías</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>En la institución se comparte la información de forma constante con todo el personal y la misma se logra a través de varios mecanismos de comunicación interna, que son los canales que utilizamos para difundir todo lo relativo al personal y al Ministerio. Donde el año pasado se implementa <i>MAPRE</i></p>	

	<p><i>Informa</i>, para resaltar informaciones de interés y del Ministerio.</p> <p>Dentro de las vías mayormente utilizadas, mencionamos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones tanto de los encargados de áreas con su personal.</li> <li>- Boletín informativo a través del correo electrónico y físico.</li> <li>- Murales departamentales.</li> <li>- Murales Informativos Mapre.</li> <li>- Distribución de circulares.</li> <li>- Pantallas ubicadas en los Salones del Comedor.</li> <li>- Portal Institucional.</li> <li>- Portal de Transparencia.</li> <li>- Redes Sociales.</li> <li>- Conversatorios (60 Minutos RR.HH.)</li> </ul> <p>Los líderes del MAPRE estimulan el diálogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo, en donde es puesto un especial énfasis en que estos encuentros sirvan para escuchar las inquietudes del colaborador.</p> <p>Tenemos como parte de nuestra cultura, felicitar a los colaboradores, por teléfono, comunicaciones o correo electrónico, cuando han realizado un excelente trabajo individual o en equipo. Como parte final del proceso de Evaluación del Desempeño, los colaboradores participan en una entrevista con su superior inmediato, quien le ofrece retroalimentación sobre el desempeño mostrado durante el año, en esta entrevista</p>	
--	--	--

	<p>se le responde cualquier inquietud que pudiera tener acerca de sus funciones, trabajo o inconformidad con la calificación otorgada.</p> <p>A través la División de Desarrollo Humano y Carrera se coordinan y realizan actividades formativas enfocadas en temas como el Trabajo en Equipo y para fomentar las relaciones interpersonales, siendo estas desde formaciones hasta actividades artísticas, culturales, de integración, comunitarias, en donde participan los empleados, como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eventos deportivos.</li><li>- Actividad de Integración</li><li>- Concurso MAPRE Comparte en Navidad.</li><li>- Concurso Premiamos tus Sugerencias.</li><li>- Actividad de Motivación “La Magia está en Ti”.</li><li>- Voluntariado MAPRE.</li></ul> <p>Como muestra de una excelente práctica desarrollada, a los fines de motivar y propiciar el trabajo en equipo destacamos al Departamento de Archivo, al llevar a cabo la dinámica “<i>Supervisor por una Semana</i>”, mediante el cual los colaboradores de ese departamento tienen la oportunidad de actuar como uno de sus Supervisores, desarrollando así confianza en sus capacidades, así como la competencia de liderazgo y en crear oportunidades de crecimiento.</p>	
--	--	--

	<p>Destacamos del boletín interno <i>Administrativo RD</i>, del cual sale una edición trimestral. En estos boletines, se encuentra una información compilada de noticias de interés acerca de la labor del Ministerio en la gestión de gobierno, de las actividades realizadas en Palacio, logros alcanzados por la institución, reportes especiales, etc. y una sección especial llamada “<i>conoce a nuestros servidores administrativos</i>”, donde en cada edición, se dan a conocer doce colaboros del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 60 Minutos con RR.HH y evaluación</li> <li>• Correos electrónicos varios y Circulares varias al personal.</li> <li>• Minutas reuniones diversas. Fotos de reuniones varias.</li> <li>• Imágenes de murales departamentales y murales Informativos MAPRE.</li> <li>• Imagen pantallas ubicadas en el Comedor Salón Caoba, Portal Institucional y Redes sociales.</li> <li>• Felicitaciones a empleados por buen desempeño.</li> <li>• Formulario de Evaluación del Desempeño (Aspectos a considerar en la entrevista).</li> <li>• Listado de participación Taller “Trabajo en Equipo Misión Posible”.</li> <li>• Actividades realizadas en el MAPRE: Fotos y documentos de</li> </ul>	
--	--	--

	<p>las: <i>(Eventos deportivos, actividad de Integración RRHH “Aventura Extraordinaria”; Actividad de Motivación “La Magia está en Ti”, Voluntariado MAPRE.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos ganadores, campañas y bases de los concursos: <i>(Concurso MAPRE Comparte en Navidad, Premiamos Tus Sugerencias).</i></li> <li>• Dinámica Dpto. de Archivo “Supervisor por una Semana”.</li> <li>• MAPRE INFORMA- Comunicaciones varias.</li> <li>• Boletines Informativos (Boletín Administrativo RD).</li> </ul>	
<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>Trimestralmente se realizan reuniones con los Directivos para la presentación de avances de los POA de cada área, donde involucramos y propiciamos la aportación de ideas, con el propósito de comprometer y sostener el logro de los objetivos y proyectos establecidos.</p> <p>En la <i>Jornada de Planificación “Fire Rescue”</i> llevada a cabo a inicios del 2019, la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizó sesiones de trabajo (workshop) y habilito un foro en la Academia MAPRE para recopilar sugerencias para los objetivos estratégicos, con la finalidad de recoger informaciones para el desarrollo de estos y ser comunicado a los responsables para su proceso de planificación. Otra forma en la que los colaboradores puedes hacer sugerencias es a través de <i>los buzones de sugerencias, quejas y denuncias (físicos y</i></p>	

	<p>virtuales) ubicados estratégicamente en diferentes áreas de esta Casa de Gobierno, con la finalidad de dar facilidad a los empleados de exponer libre y anónimamente sus comentarios. Para promover el uso de ese recurso, se difundió a todo el personal, la política de del Buzón Sugerencias, Quejas y Denuncias.</p> <p>Con el objetivo de impulsar el talento emprendedor e innovador, desarrollar las ideas y propiciar una cultura de apertura a las opiniones y sugerencias, en el marco de la <i>Iera Feria de Emprendimiento realizada en el Ministerio, se lanzó el programa “Premiamos tus Sugerencias”</i>, desarrollado con miras a mejorar la eficiencia de los procesos, involucrar a los colaboradores, generar mejoras en el ahorro de costos para el Ministerio.</p> <p>Una nueva iniciativa para promover el aporte de ideas y sugerencias de parte de los empleados, es la actividad bajo el nombre de “<i>60 minutos con Recursos Humanos</i>”. Este constituye un canal o espacio en el que también se pueda escuchar y aclarar cualquier aporte o inquietud que pudiera existir entre los empleados. También con el objetivo de promover la participación e involucramiento de empleados de diversas áreas en los diversos comités de trabajo que tenemos en el MAPRE, fomentado esto la innovación y generando una lluvia de ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y Listados de participación de los Directivos Revisión Avances POA.</li> <li>• Formulario recogida de información Análisis FODA. Resultados Análisis FODA para elaboración de PEI 2017-2020.</li> <li>• Fotos actividad Mesas Interactivas.</li> <li>• Jornada de Planificación Fire Rescue: Invitación participación Foro en Línea. Instructivo y correo entrega sugerencias.</li> <li>• Política Buzón QDS, difusión, formulario. Imágenes Buzones (físicos). Imágenes Buzón y Formulario (Intranet). Imagen formulario Buzón (página Web MAPRE). Imagen Acceso Buzón de Sugerencias Digital (página Web MAPRE). Control de denuncias realizadas.</li> <li>• Concurso Premiamos tus Sugerencias: Programa. Invitación.</li> <li>• Espacio 60 minutos con Recursos Humanos: Invitación. Fotos. Control de las acciones de mejora.</li> <li>• Política Comités de Trabajo y minutas reuniones Comités de Trabajo.</li> </ul>	
<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>El Ministerio Administrativo de la Presidencia, desde el año 2017 cuenta con una <i>Asociación de Servidores Públicos (ASP)</i>, según lo dispone la Ley de Función Pública 41-08, la cual tiene como objetivo perseguir de manera colectiva el bienestar de los empleados de la institución y participar en procesos de toma de decisiones a favor de sus miembros. En Marzo 2019, se realizó una</p>	

	<p>convocatoria general a todos los empleados para las elecciones de la nueva Asociación de Empleados del MAPRE. Para poder participar, cada plancha postulante, envió la plantilla de inscripción, con la conformación de su equipo, los objetivos y las principales propuestas de trabajo, se difundieron también una campaña de promoción para dar a conocer las planchas postuladas y se realizó una invitación para los interesados en participar en el Comité Electoral. El día de las elecciones, a través de votaciones electrónicas, de los empleados presentes, se escogió el segundo período de la Asociación de Servidores Públicos “SOY MAPRE”. Dicha asociación ya tiene un plan y está desarrollando nuevas propuestas.</p> <p>En otro orden, MAPRE actualmente cuenta con once (11) <i>Comités de Trabajo</i>, en los cuales participan empleados de diversas áreas, de acuerdo al tema que traten. Los integrantes se reúnen periódicamente para discutir, examinar, evaluar, etc., lo que permite la búsqueda de soluciones y la toma de decisión de una manera más participativa. En el Ministerio se reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de las metas o proyectos. Como muestra de ello, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, donde las opiniones y sugerencias de los empleados, fueron tomadas en cuenta para la elaboración del plan estratégico 2017-2020. Al lanzamiento de dicho plan fueron invitados todo el personal del MAPRE, como</p>	
--	--	--



	<p>forma de comunicarlo y hacerlos partícipes del mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Empleados MAPRE: Convocatoria Elecciones Asociación de Servidores Públicos (ASP). Plantillas con propuestas de trabajo. Imagen planchas postulantes. Invitación presentación propuestas planchas postulantes ASP. Invitación para formar parte del Comité Electoral Elección 2019 ASP. Asistencia Asamblea Eleccionaria 2019. Expediente Solicitud Registro Nueva Directiva 2019. Acuse Recibo MAP Expediente Registro Nueva Directiva 2019. Propuesta Trabajo y Comité Ejecutivo 2019 ASP SOY MAPRE. Convocatoria Afiliación ASP. Formulario afiliación ASP.</li> <li>• Ver evidencias comités ej. 3, sub. 3.3</li> <li>• Resultados Análisis FODA y formulario recogida de información Análisis FODA.</li> <li>• Fotos actividad Mesas Interactivas</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el Ministerio se tiene instaurado la metodología de Evaluación del Desempeño, fundamentando en tres grandes aspectos: Logro de Metas o Resultados, Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, permitiendo de esta manera medir objetivamente el grado en que los empleados cumplen con las funciones y requisitos de su trabajo.</p>	

	<p>Específicamente el Logro de Metas, está basado en un documento llamado <i>Acuerdo de Desempeño</i>, en el cual los supervisores trazan las metas que deben cumplir sus empleados para el logro de los objetivos institucionales y de área, los acuerdos son socializados por los supervisores con cada empleado, con el propósito de que éstos últimos sepan en base a cuales criterios van a ser evaluados, lo que se espera que ellos cumplan y en qué medida.</p> <p>En las Evaluaciones de Desempeño, existe un componente acerca del plan de mejora y desarrollo profesional, en el cual los supervisores destacan los puntos fuertes y las oportunidades de mejora del empleado, así como las recomendaciones que los supervisores sugieren para su personal, en cuanto a capacitaciones técnicas, desarrollo de habilidades, de competencias, etc. El supervisor socializa el plan de mejora y desarrollo profesional con el colaborador, durante <i>la entrevista de la evaluación del desempeño</i>. Esta socialización, es el escenario donde ambas partes se retroalimentan acerca del desempeño durante el año y comparten sus expectativas de desarrollo personal y profesional. El plan de mejora debe ser firmado por el colaborador, como muestra de su compromiso y aceptación, de lo que se espera de él en lo adelante.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra Acuerdos de Desempeño firmados.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Evaluación Desempeño por Resultados 2019.</li> <li>• Relación Acuerdos de Desempeño elaborados 2019.</li> <li>• Formulario Evaluación del Desempeño (Sección Entrevista de Evaluación) firmados.</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Con el objetivo de medir y conocer las apreciaciones y opiniones de los empleados en diferentes ámbitos y de los servicios, semestralmente, la Dirección de Planificación y Desarrollo, inicia el periodo de aplicación de <i>encuestas de satisfacción de los servicios y/o procesos internos y externos</i> de las diferentes áreas de trabajo del Ministerio, lo cual nos sirve para tomar acciones de mejora. Los resultados tabulados en gráficos y las acciones de mejora de las encuestas, son publicados en intranet de manera que puedan ser visibles por todo el personal.</p> <p>Poseemos también una <i>Política de Estudio de Clima Organizacional</i>, a través de la cual realizamos Encuestas de Clima, con el objetivo de conocer la percepción de nuestro personal sobre su ambiente laboral y que puedan expresar su opinión sobre cualquier factor que deba ser reforzado para hacerlo más atractivo; este proceso también nos ayuda a conocer los aspectos de la gestión que generan satisfacción en nuestro equipo e identificar las áreas que deben mejorar, para lo que realizamos y planes de seguimiento. Dichos resultados son</p>	

	<p>socializados y dados a conocer, especialmente con el personal directivo para estos a su vez lo comuniquen y tomen acciones de acuerdo a los llamados microclimas, refiriéndose al clima laboral del área bajo su responsabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a realización de encuestas varias.</li> <li>• Formularios Encuestas varias.</li> <li>• Resultados de encuestas.</li> <li>• Acciones de mejoras, resultados de encuestas servicios interno y externos MAPRE.</li> <li>• Política Estudio de Clima Organizacional.</li> <li>• Proceso Encuesta de Clima 2017: Invitación llenado Encuesta Clima 2019 GPTW, Invitación presentación Resultados Encuesta de Clima 2019. Plan de Mejora.</li> </ul>	
<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>A través de la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores tienen la oportunidad de expresar sus opiniones acerca del ambiente laboral del Ministerio, así como que existe una sección completa dedicada a la valorar la gestión de su superior inmediato.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos implementó “60 minutos con Recursos Humanos”, la cual se realizará un viernes de cada mes, en uno de los salones de esta Casa de Gobierno, con el fin de poder escuchar y aclarar cualquier aporte o inquietud que</p>	

	<p>podiera existir entre los empleados. Este canal o espacio de comunicación es precedido por la Directora de Recursos Humanos. Se lleva un registro de las intervenciones de los empleados a los fines de tomar acción y dar seguimiento a las mejoras o soluciones a las inquietudes, sugerencias o problemáticas de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias Encuesta Clima en ej. 5, sub. 3.3</li> <li>• Propuesta y evaluación 360° directores.</li> <li>• 60 minutos con Recursos Humanos: Invitación. Fotos. Control de las acciones de mejora.</li> </ul>	
<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>El Ministerio cuenta con un <i>Plan de General de Emergencias</i> donde están plasmados los procedimientos, normas y criterios de la manera de actuar en forma coordinada ante situaciones de emergencia que puedan ocurrir dentro de la Casa de Gobierno. En 2019, se realizaron un sinnúmero de actividades, en favor de la prevención y seguridad laboral tanto para Edificación de la Casa de Gobierno como para del personal que labora en ella, como, por ejemplo, simulacros de evacuación, actualización de las señalizaciones en todo el Palacio, la compra y aseguramiento del uso de los equipos de emergencia.</p> <p>También el departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo, que se encarga de</p>	

	<p>atender y asegurar la salud de los empleados, realiza atención inmediata a situaciones, consultas médicas, plan de adquisición de medicamentos. Además, se cuenta con médicos por área de especialización, por ejemplo: Cardiología, Ginecología, Fisioterapia, Nutrición, Odontología.</p> <p>A los fines de crear conciencia a los empleados, se imparten diferentes actividades de formación sobre prevención y cuidados de la salud, dictadas por especialistas en la materia. Así como campañas y facilidades de adquisición de productos relacionados a la salud y el bienestar de los empleados, tales como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo del Estrés.</li> <li>✓ Campaña Desparasitación y Vacunación.</li> <li>✓ Nutrición saludable.</li> <li>✓ Cuidado de la Espalda y Postura.</li> <li>✓ Diagnostico Preventivo Cáncer de Mama.</li> <li>✓ Jornada de Afiliación Seguro Complementario.</li> <li>✓ Ejercicio y salud.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Dpto. de Salud</li> <li>• Plan de General de Emergencias (Confidencial).</li> <li>• Informe Anual 2019 Oficina Prevención y Seguridad Laboral.</li> <li>• Fotos y video Simulacros de evacuación.</li> <li>• Solicitudes Compra Equipos de Protección Personal (EPP) y Mantenimientos.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos señalizaciones de seguridad en MAPRE.</li> <li>• Catálogo de Servicios del Departamento de Salud.</li> <li>• Actividades varias de formación sobre prevención y cuidados de la salud: Convocatorias. Listados de participación y Fotos.</li> </ul>	
<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>En la búsqueda de equilibrar, de una manera objetiva y controlada, el balance vida y trabajo de nuestros colaboradores, con miras a un clima organizacional saludable, que genere más compromiso y motivación en el trabajo, la División de Beneficios y Relaciones Labores (DBRL) desarrolló el <i>Programa de Flexibilidad Laboral</i>, el cual contiene los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Día Libre por Motivo de Cumpleaños.</li> <li>✓ Flexibilidad de Jornada Post Natal Madres y Padres: donde los colaboradores que ingresan de sus licencias de maternidad/paternidad recibirán una gracia adicional a la legal, así como en el proceso de lactancia para las madres.</li> <li>✓ Días libres adicionales por motivo del fallecimiento de un familiar.</li> <li>✓ Flexibilidad de horario (personal con jornada completa), donde se le ofrece al personal dos horarios distintos de entrada, con la finalidad de reconocer las diferentes necesidades que pudiera tener.</li> <li>✓ Día libre por graduación de Licenciatura o Maestría.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salida temprano los viernes (Personal con jornada completa), la cual establece, dos viernes al mes, la salida a las 4:00 p.m., en vez de las 5:00 p.m.</li> <li>✓ Jornada especial por festividades de fin de año. Los empleados pueden escoger para tener libre el 24 o 31 de diciembre y solo trabajar uno de esos dos días, hasta el mediodía.</li> </ul> <p>Adicional a estos beneficios, el Ministerio cuenta con otros que también procuran el bienestar del personal, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios de consultas médicas gratuitas en el Departamento de Salud.</li> <li>✓ Subsidio para adquisición de medicamentos.</li> <li>✓ Acuerdo de tarifa corporativa con gimnasio.</li> <li>✓ Cobertura de almuerzo.</li> <li>✓ Préstamos Empleado Feliz a través del Banco del Reservas.</li> <li>✓ Entrega de bono para útiles escolares para hijos de empleados.</li> <li>✓ Programa Preserva con el Banco del Reservas, para la recuperación del crédito.</li> </ul> <p>Estos y otros programas se integran a la planificación y se genera una propuesta para el Programa de Bienestar Institucional.</p> <p>Los empleados tienen acceso a la información pertinente, a través de la INTRANET que es la herramienta donde se cuelgan las informaciones generales acerca</p>	
--	--	--



	<p>del Ministerio, como actividades, plantillas, políticas y procedimientos, boletines informativos, circulares, cursos, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Flexibilidad Laboral e Informe Evaluativo</li> <li>• Lanzamiento Nuevo Beneficio</li> <li>• Catálogo Nuevo de Beneficios.</li> <li>• Propuesta Programa de Bienestar</li> <li>• Secciones Intranet MAPRE.</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Ministerio tiene una atención particular por los empleados quienes tienen necesidades especiales, por lo que se han realizado mejoras físicas con la colocación de rampas y señalizaciones para personas con diversidad funcional. Con el objetivo a que nuestro personal con discapacidad continúe su vida con calidad y por ende pueda realizar adecuadamente su trabajo, se han realizado ayudas, como el caso de la compra de aparatos, para ser donado a una de nuestras colaboradoras que tiene dicha discapacidad.</p> <p>A través del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo continuamente se identifican casos que son tratados con la especialidad que amerita. En cuanto al personal, se ha detectado y tratado distintos casos sobre: dificultades visuales, auditivas, de habla, limitaciones físicas y enfermedades ocupacionales.</p> <p>Así mismo, se tiene una política de Becas Estudios Especializados, para atender esas necesidades especiales de capacitación. Por otra parte entre los proyectos presentados por la ASP-MAPRE se tiene contemplado la</p>	

	<p>asistencia a especial a personal en mayor necesidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos rampas, accesos y señalizaciones para personas con discapacidad.</li> <li>• Carta solicitud compra aparato auditivo. Cotización</li> <li>• Estadísticas de enfermedades Dpto. de Salud.</li> <li>• Política Subsidios Recetas Médicas y Becas Estudios Especializados</li> <li>• Propuesta ASP-MAPRE.</li> </ul>	
<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>En MAPRE se fomenta una cultura institucional basada en el bienestar del colaborador y su familia. En este sentido, la institución cuenta con un <i>Plan de Beneficios institucionales</i> y un <i>nuevo Programa de Bienestar</i> pensado en las necesidades del personal, con el fin de brindarles el apoyo necesario para el logro de sus objetivos personales y profesionales, tanto los mismos empleados, y en la mayoría de los casos son extensivos a sus dependientes directos. Los beneficios al personal son revisados periódicamente, con el objetivo de renovar e integrar otros que puedan ser de provecho y puedan satisfacer las necesidades del personal. Dentro de los beneficios centrados en la Salud podemos mencionar:</p> <p>✓ <i>Subsidio de Recetas Médicas</i>, el cual fue renovado para introducir mayor disponibilidad y cobertura en la obtención de medicamentos para los empleados y sus familiares directos.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Consultas médicas</i> generales sin costo alguno, ofrecidas en el departamento de Salud. Además de los especialistas en las áreas de Cardiología, Fisioterapia, Odontología y Ginecología.</li> <li>✓ Introducción del <i>Plan Complementario de Salud</i>, con una cobertura al 100% para todos los empleados por parte de la institución, y la afiliación de los cónyuges e hijos por una tarifa especial, lo que ayuda significativamente, proporcionándoles más y mejores opciones, a la cobertura de salud básica que tiene los empleados.</li> <li>✓ <i>Membresía Gold's Gym</i>, por medio del cual los empleados del MAPRE, obtienen un descuento especial para utilizar los servicios en esa red de gimnasios.</li> </ul> <p>Beneficios con fines formativos o de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bonos de Útiles Escolares para los hijos de los empleados.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional distintas entidades formativas.</li> </ul> <p>Así como otros beneficios de flexibilidad de horario mencionados anteriormente y en temas de la prevención de la salud del empleado. En otro orden, el Ministerio cuenta con un <i>equipo de softball</i>, en apoyo al deporte, la cultura, la competitividad y las sanas relaciones. Además, se realizan diferentes <i>actividades sociales y festivas</i> como la fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarías, en los</p>	
--	--	--

	<p>cuales se les reconoce y otorga un incentivo no monetario a los empleados (rifas y entrega de detalles para conmemorar la ocasión).</p> <p>También se promueven <i>concursos internos</i>, los cuales persiguen incentivar la creatividad, la innovación, el emprendimiento, la integración y el trabajo en equipos, los mismos son premiados con placas de reconocimiento, días libres y bonos de compras. Tal es el caso de los diferentes <i>Concursos MAPRE como Comparte en Navidad</i>, se realizó con el objetivo de brindar alegría e impactar una organización sin fin de lucro, fomentando la Responsabilidad Social.</p> <p>El Ministerio Administrativo, apoya las actividades culturales, fomentando e incentivando la participación de los empleados en obras teatrales. Y se cuenta con el <i>beneficios del Club Sambil + Plus</i>, en el cual los empleados pueden gozar de descuentos en las tiendas de la Plaza Comercial Sambil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta Programa Bienestar</li> <li>• Lanzamiento nuevos beneficios y catálogo</li> <li>• Catalogo servicios salud, actividades en 2019 y Política Subsidio de Recetas Médicas.</li> <li>• Planes Complementarios de Salud: Anuncio Nuevo Beneficio Plan de Seguro Complementario y Convocatoria Jornada de Afiliación</li> <li>• Nuevo Plan con el Golds Gym, Conversatorio y Contrato</li> </ul>	
--	--	--

	<p>Membresía Corporativa con el Golds Gym.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos Escolares: Circular Actualización de Expedientes para Bono Escolar. Convocatoria Entrega de Bonos para Útiles Escolares. Lista de entrega.</li> <li>• Taller Preserva de Educación Financiera. Convocatoria. Listado de participantes.</li> <li>• Servicio de almuerzo: Contrato nuevo proveedor de almuerzo. Anuncio nuevo servicio de almuerzo. Normas Generales. Publicación de menú diario en intranet.</li> <li>• Fotos equipo de Softball.</li> <li>• Fotos, litados de premios y entrega de premios actividades sociales del MAPRE (Concursos <i>MAPRE Comparte en Navidad</i>)</li> <li>• Beneficio Sambil +Plus: Formulario de Aceptación Sambil Plus. Anuncio afiliación. Catálogo de tiendas incluidas en el Club Sambil.</li> </ul>	
--	---	--

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Contamos con una matriz y análisis de interesados, así como con un control de las alianzas vigentes identificando así a los socios claves de los distintos sectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz interesados</li> <li>• Matriz alianzas vigentes</li> <li>• Informes alianzas e interesados</li> </ul>	
<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>El MAPRE desarrolla y gestiona una serie de acuerdos y cooperaciones con los fines de responder y fortalecer distintos aspectos para mejorar procesos, servicios y más.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz alianzas vigentes</li> <li>• Informes alianzas e Interesados</li> </ul>	
<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>El MAPRE cuenta con una política que guía y fomenta la colaboración. Así mismo se tienen y regula alianzas. Algunas de estas son con el objetivo de ofrecer al personal acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral se han gestionado la colaboración del INFOTEP, CAPGEFI, UNICDA y UNIBE. Así mismo se tienen acuerdos de préstamos y formación financiera con el Banreservas.</p>	

	<p>También para el desarrollo de una Gestión Ambiental, el MAPRE tiene un Comité de Sostenibilidad acordado entre representantes de distintas instituciones que convergen en el Palacio Presidencial. Además, con el CEDAF apoyamos en el desarrollo y promoción de la <i>Hora del Planeta</i> en la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión de la Colaboración</li> <li>• Muestra distintas alianzas (formularios, acuerdos, actas, etc).</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Como parte de la política antes mencionada se contempla el monitoreo y evaluación de las alianzas, de parte de los involucrados directamente y de la Dirección de Planificación y Desarrollo que realiza un informe de evaluación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión de la Cooperación</li> <li>• Matriz control alianzas</li> <li>• Formularios Evaluación de Alianzas</li> <li>• Informe Evaluación de Alianzas</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En el control de las alianzas y la evaluación de las mismas, además de analizar estas se identifican oportunidades para mejorar o considerar nuevas alianzas, ya sean público o privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios Evaluación de Alianzas</li> <li>• Informe Evaluación de Alianzas</li> </ul>	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Aparte de que en los acuerdos firmados se definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, se cuenta con un formulario y control antes mencionado donde se establece el objetivo, alcance y responsabilidad en la colaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 4, subcriterio 4.1</li> <li>• Formulario Gestión de Alianzas</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Debido al sector y cuidado necesario de la información del ministerio, no se aplica del todo el tema de agencias de colocación, pero si con el MAP se ha trabajado de esta forma con la colocación de Concursos Externos para el reclutamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de Concursos Externos Portal MAP</li> </ul>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Conscientes del enriquecimiento de esta práctica el MAPRE realiza y contempla la ejecución de benchmarking o benchlearning, lo cual es orientado en la política de colaboración antes mencionada. Muestra de esto es que se realizaron distintos de estos procesos el año pasado y en este mismo con instituciones como el MAP, CLAD y la TSS.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso benchmarking con TSS</li> <li>• Invitación y participación CLAD</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación y participación benchlearning MAP</li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>El MAPRE realiza las compras institucionales conforme los lineamientos establecidos en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento correspondiente (543-12) para la selección y contratación de nuestros proveedores, dando participación a las PyMES.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos Control Compras y Contrataciones 2019</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>Para MAPRE es una prioridad el uso de la comunicación como una herramienta de crecimiento de la organización, por lo que además de establecer una política que delimita las responsabilidades sobre la misma. Así mismo se cuenta con una política para el acceso a la información para asegurar la disponibilidad y transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional</li> <li>• Política de Acceso a la Información</li> <li>• Resultados y Portal de Transparencia</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>Los ciudadanos clientes ven en el MAPRE un espacio para elevar su voz ante las necesidades en las que viven. Constantemente la institución ofrece apoyo a las asociaciones de ciudadanos (asociaciones de estudiantes, juntas de vecinos, iglesias, etc.) en la medida de las posibilidades internas, quienes a través de una comunicación escrita pueden realizar solicitudes.</p> <p>Además constantemente se motiva el uso de los medios de participación ciudadano por medio de las Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestras de apoyo Visitas Sorpresa a agrupaciones ciudadanas</li> <li>• Comunicaciones varias recibidas</li> <li>• Informe Buzón de QDSF</li> <li>• Publicaciones Redes Sociales foro, buzones, etc.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Como parte de las iniciativas que permiten el involucramiento de los ciudadanos clientes se han colocado un Buzón de Sugerencias Virtual dentro de nuestro website, Foro en Línea, Sección de Valoración en Línea de los servicios, Encuestas Periódicas de Satisfacción de los Servicios, Encuesta de Percepción, etc. Todo esto es considerado como colaboraciones para el diseño, mejora y decisiones para ajuste internos, desarrollándose planes de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe y control buzones</li> <li>• Links secciones en línea</li> <li>• Informes encuestas de satisfacción</li> <li>• Informes encuestas percepción</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se ha definido ampliamente el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta. Así mismo se cuenta con una política que dirige el proceso de realización de encuestas de satisfacción y estas se procesan por medio de un sistema digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Plantilla Control Buzón QDSF</li> <li>• Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios</li> <li>• Muestra Sistema Lime Survey</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Para dar respuesta a los requerimientos de la sociedad en lo que a transparencia se refiere, anualmente se elabora la Memoria Anual del Ministerio, donde plasmamos todos los proyectos realizados durante el año, la ejecución presupuestaria y los resultados obtenidos durante el período. Así como este documento se publican informes de gestión y resultados de valoración. Por igual el año pasado el Ministro rindió un informe de la ejecución</p>	

	<p>del MAPRE en los primeros 6 años, desde su gestión.</p> <p>Internamente se publican una serie de resultados en INTRANET o se difunden por medio del correo, boletines, noticias y más.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Link Memoria Institucional</li> <li>• Link Portal Transparencia</li> <li>• Noticia Rendición Ejecución 6 Años</li> <li>• Publicaciones resultados encuestas INTRANET y boletines</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Como antes mencionado los ciudadanos/clientes de acuerdo a políticas, la misma Carta Compromiso al Ciudadano define como estos pueden evaluar o colaborar en la producción y análisis de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver ejemplo 4, subcriterio 4.2</li> <li>• Carta Compromiso</li> <li>• Informe Carta Compromiso</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Con el fin de gestionar las expectativas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE, con el fin de hacer con estos un compromiso de calidad de los servicios para satisfacer sus necesidades de manera eficaz y efectiva. Ya se está en proceso de actualización de una nueva versión</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución aprobación Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE</li> <li>• Informes Evaluación CCC del MAP</li> <li>• Informe Carta Compromiso</li> <li>• Minuta y Cronograma Desarrollo 2da Versión CCC</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>El MAPRE constantemente evalúa el comportamiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas aplicadas. Además, luego de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana se tienen nuevos datos del comportamiento de los ciudadanos. Debido a esto se ajustan los procesos de recolección para mejorar los procesos de consultada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver ejemplo 3, subcriterio 4.2</li> <li>• Informe Evaluativo Proceso Encuestas</li> </ul>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión financiera es la columna vertebral de todos los objetivos y los proyectos, por lo que existe un enfoque en realizar una gestión eficiente y eficaz, que permita hacer más con menos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2017 (PEI)</li> <li>• POA 2019</li> <li>• Proceso Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2019 y 2020</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>El análisis profundo de las decisiones financieras es realizado en todas las ocasiones, con el fin de optimizar los recursos y de que su uso sea oportuno, eficaz, austero y efectivo conforme las necesidades operativas de este Ministerio y los compromisos previamente asumidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019</li> <li>• Plantilla Planificación de Recursos Humanos</li> <li>• Informe y formas de gestión del riesgo</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Como forma de asegurar la transparencia en el uso de los recursos financieros, publicamos en la página web los Estados Financieros del Ministerio a fin de que sea de conocimiento público el uso responsable dado a los mismos. Estas informaciones</p>	

	<p>también incluyen la nómina de empleados y todas las informaciones relativas a las compras y contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros 2019 y presupuesto aprobado publicados en internet</li> <li>• Publicaciones de Compras y Contrataciones</li> <li>• Ejecución presupuestaria y beneficiarios de asistencia social</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>El MAPRE desarrolla sus actividades utilizando eficientemente los recursos que recibimos, lo que se evidencia en la Ejecución Presupuestaria de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Administración Financiera</li> <li>• Ejecución Presupuestaria 2019.</li> <li>• Unidad de auditoría de la CGR y Dirección de Control Interno</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>Se planifican los proyectos de gran impacto económico en el POA y los costos relacionados al proyecto son presupuestados previamente</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto central telefónica</li> <li>• Remodelaciones de oficinas</li> <li>• Bomba de combustible</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras son gestionadas a través del Viceministerio Administrativo y Financiero por la Dirección Financiera y sus diferentes unidades. Ambas</p>	

	<p>áreas realizan un seguimiento constante de todos los procesos así como de las necesidades y eventualidades que se susciten. A su vez estas son supervisadas por la Unidad de la CGR y la Dirección de Control Interno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Organigrama institucional</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las decisiones de inversión tomadas por las autoridades del MAPRE obedecen a las necesidades que surgen como producto del accionar del Ministerio y en ellas se evalúa los beneficios de una alternativa en comparación con otras, los efectos medioambientales que pudieran darse y que todas las acciones se realicen conforme las leyes y normativas vigentes, dando cumplimiento a los valores internos: integridad y transparencia. Así como estas responde a una gestión costo-efectiva y ahorrativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Administración Financiera</li> <li>• Política de Compras y Contrataciones</li> <li>• Contrato de proveedores: Sunix, Los Hidalgos, CCN etc.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los resultados anuales de la gestión financiera son incluidos en el Informe Semestral y en el de Cierre Anual que se entregan a la Dirección General de</p>	



	<p>Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), los cuales incluyen todas las informaciones requeridas por dicha institución, incluyendo lo relativo a las inversiones realizadas en los proyectos de impacto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de Corte Semestral 2019</li><li>• Comparativa ejecución presupuestaría.</li></ul>	
--	---	--

#### 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>Desde RR.HH. se aplican varias acciones para gestionar el conocimiento, pero como una mejora estas se unifican y formaliza una sección desde la Academia MAPRE para almacenar, mantener y analizar toda información relacionado con el direccionamiento estratégico. Además, desde la DTIC posee un sistema para salvaguardar las informaciones de las operaciones de la organización, de manera que la institución esté preparada ante cualquier desastre natural o ataque informático. Así mismo se implementa, evalúa y logra certificar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) el cual en su política procura mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Conocimiento – Academia MAPRE</li> <li>• Manual SGSI, capacitaciones y resultados evaluación y plan de mejora</li> <li>• Políticas SGSI</li> <li>• Plan Backup MAPRE</li> </ul> <p>El SGSI procura el análisis efectivo de la información, así como las informaciones externas son recogidas a través de encuestas siendo estas: procesadas, analizadas y</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>tabuladas a fin de plasmar y almacenar estos datos. Así mismo, se utiliza esta data para realizar cambios oportunos y los resultados son publicados en el portal web en sección de Transparencia y en el Intranet</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de Satisfacción</li> <li>• Planes de acción de encuestas y control</li> <li>• Imagen Sección de Transparencia en portal MAPRE e Intranet</li> </ul> <p>Además del SGSI certificado por la norma ISO 27001:2013 se tienen políticas que procuran asegurar y evalúan la información y conocimiento de la organización. Así como se menciona anteriormente se cuenta con un espacio virtual en Academia MAPRE para controlar y gestionar el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ej. I, subcriterio 4.4</li> <li>• Informe encuesta y plan comunicación interna</li> <li>• Gestión Conocimiento – Academia MAPRE</li> </ul> <p>El Ministerio ha desarrollado canales de comunicación interna con el fin de que el personal tenga acceso a todas las informaciones de interés para el desarrollo óptimo de sus funciones. Para reforzar la comunicación con el grupo ocupacional I se han habilitado murales en los pasillos.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Intranet MAPRE</li> <li>• Boletines Informativos</li> <li>• Murales oficinas y pasillos</li> </ul> <p>Se tienen manuales e instructivos donde se han documentado las Políticas y Procedimientos, las funciones, cargos. Cada área posee una carpeta con las Políticas a la que se le agregan las nuevas normativas aprobadas y cada empleado debe firmar una constancia de su recepción, lectura y comprensión; adicionalmente, las mismas son enviadas por correo electrónico y publicadas en Intranet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Manual de Funciones</li> <li>• Sección Manuales Intranet</li> <li>• Academia MAPRE</li> <li>• Piloto Programa Mentoring</li> </ul> <p>Con el interés de garantizar el intercambio y acceso de las informaciones entre todos los grupos de interés, se cuenta con políticas y controles para gestionar de forma sistémica la misma con todos los grupos de interés. Muestra de esto es que han habilitado secciones informativas en la INTRANET institucional, en el website para los ciudadanos, conversatorios y demás habilitando cada vez más opciones para personas con condiciones especiales.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Comunicación Organizacional</li> <li>• Portal web: sección foro, valoraciones de los servicios, Kioskos Salón Caoba</li> <li>• Accesibilidad especial en el portal web y Plan de Inclusión Laboral</li> </ul> <p>Aparte de lo mencionado anteriormente en el SGSI, el personal del MAPRE beneficiado con programas de estudio especiales o post grado deben cumplir y firmar un acuerdo que les compromete a laborar para la institución en por un tiempo determinado a la finalización de sus estudios. Así mismo, tienen el compromiso de compartir el conocimiento adquirido con sus compañeros de trabajo más cercanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación</li> <li>• Política Becas de Estudios Especializados</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Con el propósito de cumplir con los objetivos plasmados en el PEI relacionados a la gestión de la tecnología del Ministerio, se emplea el POA de la DTIC el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las</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>propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución. Así como se tiene una planificación y validación de compras tecnológicas de acuerdo al PACC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Dirección TIC 2019</li> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• Proceso PACC equipos TIC</li> </ul> <p>Se han llevado a cabo proyectos enfocados en la reducción de costos operativos como: sistema de control de almuerzo, implementación de una nueva central telefónica digital que permite mayor capacidad de líneas, llamas y reducción de costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes Efectividad Central Telefónica</li> <li>• Informe cierre Central Telefónica</li> </ul> <p>Desde la DTIC se forma y limitan las brechas del uso de las tecnologías, por medio de: charlas y guías para el uso de sistemas y equipos, así como capacitación del nuevo Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI): charla de auditores, concientización de la norma ISO 27001:2013, campaña de concientización, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	--	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias de charla y listados de participación</li> <li>• Guía nueva central telefónica</li> <li>• Imágenes de los talleres, charlas, concientización</li> </ul>	<p>En busca de lograr una gestión más eficiente de la tecnología, la Dirección de TIC ha desarrollado los siguientes proyectos</p>
<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario de equipos tecnológicos en general</li> <li>- Update Plataforma SIGOB sistema aplicado para gestionar los proyectos emblemáticos del Sr. Presidente de la República Dominicana.</li> <li>- Desarrollo del SGSI con la de Implementación de la ISO 27001:2012</li> <li>- Empleado de Nueva Central Telefónica</li> <li>- Piloto centralización de impresoras</li> </ul>	<p><b>Evidencias:</b></p>
<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de los equipos tecnológicos</li> <li>• Documentos proyecto ISO 27001:2013</li> <li>• Acta de cierre Proyecto Central Telefónica</li> <li>• Política servicios TIC, cronograma</li> </ul>	<p>Mediante la INTRANET los colaboradores del MAPRE tienen la facilidad de cursar capacitaciones vinculadas al INFOTEP y se cuenta con la plataforma de formación en línea Academia MAPRE</p>

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes sección INTRANET - INFOTEP</li> <li>• Plataforma Academia MAPRE y reportes</li> </ul> <p>Para mejorar los servicios, el personal Así como se capacita al personal en general en el manejo de las tecnología, el equipo que compone la DTIC se mantiene actualizando sus conocimientos en temas de proyectos, gestión de riesgos y seguridad, procesos y más, algunas de estas capacitaciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación ISO 3100:2009 Gestión de Riesgos,</li> <li>• Fundamentos del PMI, MS Project y Gestión de proyectos</li> <li>• Formación en gestión de proceso</li> <li>• Estudio de la Norma ISO 27001: 2013</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos capacitaciones</li> <li>• Muestra Certificados de participación y convocatorias.</li> <li>• Evaluación capacitaciones impartidas</li> </ul>	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Para mantener una adecuada interacción con los grupos de interés internos y externos la Dirección de TIC aplica y actualiza los distintos medios necesarios para mantener dinámica las vías de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes portal MAPRE, Foro MAPRE y hosting de varios portales gubernamentales</li> <li>• Política manejo de las redes sociales.</li> <li>• App y Foro MAPRE</li> </ul> <p>La DTIC mantiene una gestión y constante mantenimiento de las redes del MAPRE y la Casa de Gobierno algunas acciones constantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos programados de la Red</li> <li>- Estructura de cableado en Fibra Óptica.</li> <li>- Segmentación de la Red</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de la reestructuración del cableado en fibra óptica.</li> <li>• Planificación y Circulares de mantenimiento de red y sistemas.</li> <li>• Documentos Proyecto Segmentación de la Red</li> </ul> <p>Se tiene el interés de utilizar la tecnología como herramienta para mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, por medio de nuevos medios de accesos y sistemas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dashboard servicio Visitas Histórico-Culturales (VHC)</li> <li>- App MAPRE, formularios y herramientas de seguimiento en línea, consulta ciudadana, TRANSDOC</li> <li>- Sistema de Dpto. de Salud</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estrategia de Administración Tecnológica</li> <li>• Imágenes de las plataformas y/o aplicaciones</li> <li>• Links de acceso a los formularios o herramientas en línea.</li> </ul> <p>En el momento de forjar una República Digital se ofrecen dos servicios a través de esta plataforma, se certifica la prestación y automatización de los servicios, permitiendo así ofrecer facilidades de los mismos vía web o desde el teléfono móvil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Implementación Gob. Electrónico</li> <li>• Imagen servicios MAPRE en Rep. Digital y acceso en la Web</li> <li>• Certificación NORTIC A5</li> <li>• Imágenes de distintos módulos de SIGOB para Visitas Sorpresa</li> </ul> <p>Basado en el valor y los objetivos de la innovación el MAPRE se mantiene actualizando e implementando nuevas estrategias lo que ha permitido ser el No. 1 en el Ranking iTICge en el período 2018, evidencias de esto son una serie de certificaciones, apoyado esto en la formación y actualización constante del personal. Esto no es solo a lo externo, pues con el programa de <i>Premiamos tus Sugerencias</i> es una forma de recibir del empleado nuevas informaciones.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y Puntuación iTICge</li> <li>• Certificados NORTIC A2, A3, A4, A5, E1 y A7</li> <li>• Ver evidencias de actividades formativas al personal DTIC</li> <li>• Imágenes capacitaciones personal DTIC</li> <li>• Programa Premiamos tus Sugerencias</li> </ul> <p>A través de la Dirección de Tecnología se han llevado a cabo varios proyectos y adquisición de sistemas que contribuyen a preservar el medio ambiente y a la reducción de costos, entre ellos se pueden mencionar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración miembro de DTIC al comité sostenibilidad (Miembro Supervisora Servicio a Usuarios)</li> <li>- Gestión de descargo de los cartuchos y baterías, etc.</li> <li>- Fase piloto proyecto centralización de impresoras</li> <li>- Proyecto verde plan de ahorro de energía</li> <li>- Políticas de control de impresión</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros Comité Gestión Ambiental</li> <li>• Política Gestión Documental y de Servicios TIC (Control de Impresión pág. 8).</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Manejo de Desechos</li> <li>• Programa Ahorro de Energía/ Manejo de Residuos</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Aunque la Casa de Gobierno se encuentra en un área de fácil acceso por medio de transporte público, se ha habilitado para mayor facilidad un espacio en el nuevo Punto GOB de Sambil siendo esto por medio de un acuerdo con la OPTIC. Por igual varias readecuaciones son desarrolladas para eficientizar el acceso, movilidad y facilidad de los ciudadanos y empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo OPTIC y DTIC</li> <li>• Imágenes Punto GOB</li> <li>• Informes principales proyectos</li> </ul> <p>Se desarrollan proyectos de suma importancia que garantizan un adecuado espacio donde se aprovecha la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad del mismo, mirando especialmente las necesidades de nuestros colaboradores. Entre los cuales se pueden destacar las siguientes readecuaciones y acondicionamiento de diferentes espacios por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación área de comedor, Salón Caoba</li> <li>• Ampliación de parqueos de la Casa de Gobierno</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación Oficina Planificación y Desarrollo</li> <li>• Adecuación módulos entrada y salida</li> <li>• Remodelación Oficina Abogados Ayudantes, CJPE.</li> </ul> <p>Todo esto conservando la fachada de la Casa de Gobierno como una edificación cultural y en buscando eficientizar los espacios compartiendo o combinando estratégicamente las áreas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes principales proyectos</li> <li>• Correo circular para remozamiento.</li> <li>• Imágenes de las readecuaciones realizadas</li> <li>•</li> </ul> <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mantenimiento preventivo</li> <li>• Plan de mantenimiento 2019</li> <li>• Plan de mejora DISG y sus evidencias</li> <li>• Muestra acciones y controles de mantenimiento</li> </ul> <p>Para velar por el cuidado de los medios de transporte y recursos energéticos, hemos diseñado planes y políticas que permiten</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>optimizar los recursos y prolongar la vida útil de dichos bienes, para de esta manera evitar gastos innecesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Uso de Vehículos Asignados</li> <li>• Política Gestión Ambiental</li> <li>• Informe ajustes eléctricos para el ahorro</li> <li>• Sistema para control mantenimiento vehículos</li> </ul> <p>El MAPRE cuenta con tres (3) áreas de parqueos, incluyendo una de visitantes en el área de recepción y otra para motocicletas, de igual forma existen rampas para personas con discapacidad. Se han tomado acciones para garantizar el fácil acceso de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de las rampas de acceso.</li> <li>• Vista panorámica, planos e imágenes de parqueos (confidencial)</li> <li>• Política Asignación y Uso de Parque Institucional</li> <li>• Certificación RD Incluye</li> </ul> <p>La institución a través de la Dirección Financiera cuenta con un área que gestiona los activos fijos por medio de un sistema (AVACOMP) para un mayor control de los</p>	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>mismos, estas acciones cuentan con una política que las regula</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes Sistema AVACOMP – Activos Fijos</li> <li>• Política de Activos Fijos e Intangibles</li> </ul> <p>Este Ministerio gestiona salones y espacios para la ejecución de actividades y reuniones, los cuales comparte con otras entidades En ese sentido, también se ofrecen Visitas Histórico-Culturales para dar a conocer las instalaciones y el patrimonio histórico que representa el Palacio Presidencial. También al cierre del 2018 por primera vez se habilitan los jardines de forma gratuita por motivo de los festivos de Navidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y actividades otras entidades</li> <li>• Imágenes de Visitas HC realizadas</li> <li>• Imágenes y notas de prensa apertura jardines por Navidad 2018</li> </ul>	
--	---	--

## **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>El MAPRE, a través del Mapa de Procesos tiene identificados sus procesos claves, en donde se refleja la estructura y la relación entre los mismos. También cuenta con la documentación de los mismos, es decir, distintas Políticas y Procedimientos, que incluye los procesos, tomando con referencia la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones y filosofía institucional. Todo esto desarrollado a través de una identificación y mapeo de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Avances en la Documentación de Procesos</li> <li>• Inventario de políticas y procedimientos, mapeo de procesos.</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> </ul>	
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Los procedimientos del MAPRE, tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas mediante las firmas de aprobación de dichos documentos; además las mismas son empoderadas para realizar el seguimiento a los procesos correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos</li> </ul>	



<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Descripciones de Cargos</li> <li>• Control de políticas y procedimientos</li> <li>• Políticas y procedimientos</li> <li>• Plantilla de políticas y procedimientos</li> </ul> <p>Como principio de mejora continua, anualmente se evalúan los procesos, estrategias y se actualizan, a los fines de gestionar los cambios del entorno que nos afectan. No obstante, cualquier modificación que se requiera antes del periodo de actualización, se formaliza a través de Adendums, a los fines de dar una respuesta oportuna a los cambios surgidos y mantener la correcta funcionabilidad de los procesos, los cuales se integran al documento original mediante las actualizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Actualización FODA MAPRE</li> <li>• Control de políticas y procedimientos</li> <li>• Muestras de adendums</li> <li>• Desarrollo Piloto mejora proceso de compras y contrataciones</li> </ul> <p>Uno de los ejes estratégicos institucionales del PEI 2017-2020 es el fortalecimiento institucional, con el objetivo de lograr la excelencia operativa a través de la planificación, procesos ágiles y personal</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>idóneo, para facilitar las ejecutorias del Presidencia de la República.</p> <p>A través de los POA, la Dirección de Planificación y Desarrollo identifica la creación o actualización de procesos, que directamente impactan en la planificación estratégica institucional, a los fines de realizar los ajustes necesarios para contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Avances en la Documentación de Procesos</li> <li>• PEI 2017-2019: Eje Fortalecimiento Institucional</li> <li>• Indicador Elaboración y Difusión de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Relación/Planificación políticas y procedimientos requeridos POA</li> </ul> <p>La institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica de los servicios internos y externos ofrecidos, lo que proporciona informaciones que permite identificar oportunidades de mejoras de los procesos de la institución y con esto implementar acciones a los fines de cumplir con las expectativas de los grupos de interés. También contamos con buzones de sugerencias, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión de los servicios solicitados.</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>A través de reuniones para creación o revisión de procesos, con los responsables e involucrados, se obtienen informaciones y aportes relevantes que permiten identificar oportunidades de mejora, manteniendo así la cultura de mejoramiento continuo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversatorio MAPRE</li> <li>• Informes Análisis Encuestas de Satisfacción</li> <li>• Procesos Levantamiento, cronograma de visitas identificación de procesos y listado participantes</li> <li>• Informes Control Interno</li> </ul> <p>A través del PACC se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de proyectos institucionales, ya sean enfocados a la innovación y automatización de los procesos, así como a la consecución de los objetivos estratégicos definidos, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PACC 2019 y 2020</li> <li>• POA 2019 y 2020</li> </ul> <p>Anualmente se revisan los procesos establecidos en políticas y se permite la inclusión de adendas para mejorar cambios de estos procedimientos. Algunos procesos simplificados son: mantenimiento de vehículos, desarrollo de la firma hológrafa, etc.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Control de Política y Procedimientos</li> <li>• Desarrollo Piloto mejora proceso de compras y contrataciones</li> <li>• Políticas: Uso de vehículos asignados y Gestión documental</li> </ul> <p>El MAPRE en acompañamiento del MAP, ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano, a los fines de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución.</p> <p>También a través de la elaboración de los acuerdo de desempeño de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos, al igual que los POA y se cuenta con acuerdos de niveles de los servicios y su oferta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes CCC y Link Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Acuerdos de Desempeño, indicadores POA enfoque en los servicios</li> <li>• Acuerdos de disponibilidad de los servicios, plan de continuidad</li> </ul> <p>Desde el POA se identifican, monitorean y evalúa el impacto de las TIC, así como se desarrollan soluciones tecnológicas aplicables enfocadas a mejorar procesos</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>para la eficiencia, calidad y eficacia de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Estrategia de Administración Tecnológica</li> <li>• Informe Implementación Gobierno Electrónico</li> </ul> <p>Como parte de contar con nuevos procesos y mejorar los existentes en el desarrollo de análisis y mejora de procedimientos, se realizó un benchmarking donde se analizó con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) varios temas entre estos la gestión por procesos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y plantilla benchmarking</li> <li>• Minuta reunión TSS</li> <li>• Mejoras identificadas procesos, sugerencias objetivos PEI, plan de mejora CAF</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con una clara identificación de nuestros servicios y procesos nucleares primarios, así como secundarios definiendo sus atributos y estándares de calidad identificados en mapas y cartas de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>• Plan de continuidad del servicio</li> </ul>	
<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>A través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, un representante de la OAI, encuestas de satisfacción, entre otras, se mantiene un canal de comunicación permanente, que nos permite recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos/clientes. Se han habilitado y realizado nuevos procesos como recolección de la valoración de los servicios en el portal web y encuestas externas de satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Evaluación Metodología de Encuestas</li> <li>• Informes buzones de sugerencias</li> <li>• Informes Satisfacción de los servicios y OAI</li> <li>• Link valoración de los servicios y encuestas MAP</li> <li>• Encuesta percepción ciudadana Gallup</li> </ul>	
<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>De acuerdo a los resultados y lo esperado en por los ciudadanos/clientes se establecen estándares de calidad en la Carta Compromiso al Ciudadano y se monitorea su mantenimiento. Donde estos estándares son establecidos de acuerdo a la demanda e importancia que le dan los ciudadanos a los mismos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla ponderación estándares CCC</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Informe Servicios CCC 2019</li> </ul>	
<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>Las impresiones de los ciudadanos/clientes, son las referencias para mejorar los procesos de prestación de servicios. Por la naturaleza de ésta organización, no se dispone mayores facilidades de participación para los ciudadanos por razones de seguridad.</p> <p>En este sentido, como forma de conseguir la retroalimentación, se cuenta con distintos medios de participación como los antes mencionados y otro nuevo es el Foro MAPRE donde se expone un tema para socialización con la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Link Foro MAPRE</li> <li>• Imágenes publicaciones foro en redes sociales</li> <li>• Valoración de los servicios en línea.</li> </ul>	
<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>Se han evaluado los medios de comunicación, la accesibilidad y formas de entrega del servicio para analizar la efectividad y hacer ajustes de esto. Se inició con una encuesta y plan para la comunicación interna, así como se evalúo y está analizando para la comunicación externa. En temas de interacción se han habilitado más canales como los antes mencionados.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados y plan de comunicación interna</li> <li>• Resultados encuestas de satisfacción ciudadana 2018</li> </ul>	
<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>El ministerio cuenta con una política para garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información. Así mismo para soportar a los clientes/ciudadanos se cuenta con políticas específicas para la atención y acceso a la información, soportadas en planes, instructivos y procesos.</p> <p>Además, aparte de la serie de canales de información antes mencionados, también el MAPRE forma parte del 311, SAIP, Línea *GOB, dominicana.gob.do, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del SGSI</li> <li>• Reportes fiabilidad resultantes de las encuestas</li> <li>• Políticas: Acceso a la Información y Atención Ciudadana</li> </ul>	
<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>Se han flexibilizado algunos horarios de las áreas de servicio al ciudadano, así como los espacios a fin de permitir que cualquier ciudadano asista a la institución sin ninguna dificultad. Así mismo, en el portal web se tiene una serie de documentos disponibles y el portal es ajustable con una barra de accesibilidad para ser modificable para la</p>	



	<p>facilidad del usuario, se cuenta con audioguías y métodos especiales para los recorridos a personas con alguna discapacidad, se han habilitado nuevos puntos de información y acceso a los servicios (*GOB, Punto GOB). Esto entre muchas acciones se han planificado y venido desarrollando para cada vez ser una institución más inclusiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Inclusión Laboral</li> <li>• Imágenes secciones informativas</li> <li>• Imagen <i>Accessibility Helper Sidebar</i></li> <li>• Muestra Punto GOB y *GOB</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El Ministerio cuenta con políticas y procedimientos para la respuesta de quejas, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás, apegado a las normativas y compromisos en la CCC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de buzones de quejas, denuncias y sugerencias</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Plantilla control e informes buzón quejas y sugerencias</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El MAPRE cuenta con sus servicios identificados clasificados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios a ciudadanos</li> <li>• Servicios a empleados gubernamentales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios a Instituciones gubernamentales y no gubernamentales</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos e inventario de procesos</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Plan de continuidad de los servicios</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>El MAPRE brinda apoyo logístico y financiero a todas las ejecuciones del Presidente de la República. En ese sentido la institución ha servido de enlace entre el Estado, el sector privado e instituciones sin fines de lucro para el desarrollo de proyectos o programas en beneficio de la ciudadanía. Estas ejecuciones han influenciado en modificar la estructura organizativa, muestra de esto es la creación del Departamento de Habilitación y Seguimiento de ASFL. Además se cuenta con un viceministerio vinculado a las gobernaciones, así como desde el viceministerio de Producción y Desarrollo se articula una labor en sinergia con varias instituciones públicas para el desarrollo de Visitas Sorpresa. Esto a través de sistemas de monitoreo electrónicos, que permiten obtener las informaciones lo más actualizadas posible como es el módulo de metas presidenciales y monitoreo de temas, a través de un sistema vía Web, SIGOB.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe análisis de la Estructura, coordinación de los procesos y los grupos de interés.</li> <li>• Política Gestión de Seguimiento Proyectos Comunitarios e imagen módulo de metas – SIGOB PNUD</li> <li>• Documentos e informes Departamento de HASFL</li> <li>• Plantilla seguimiento Proyectos emblemáticos Metas Presidenciales</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Tenemos implementados sistemas de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio como es el SIGOB, Dashboard para solicitud y control de Recorridos Históricos-Culturales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de los sistemas</li> </ul>	
<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 mantiene y busca contacto con organismos rectores como el MAP para la mejora de procesos y servicios de cara a los ciudadanos/clientes. Por igual se recogen informaciones como recomendaciones en las encuestas a los representantes de distintas organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe avance PEI e Interesados</li> <li>• Proceso elaboración CCC con el MAP</li> <li>• Acuerdo EDI con el MAP</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuesta Satisfacción Ciudadana y Sigmadós-MAP</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Como forma de mantener la interacción entre los diferentes grupos de trabajo, en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se crean comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias: :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comités de Trabajo</li> <li>• Participaciones y reuniones comité sostenibilidad</li> <li>• Participación Comité Mixto de Seguridad</li> </ul>	
<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>Nuestra ubicación dentro de la Casa de Gobierno, nos facilita el compartir los servicios básicos, tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Palacio Nacional, entre éstas: Dirección de Comunicaciones (DICOM), Consultoría Jurídica, Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica de la Presidencia (DIAPE), etc.</p> <p>El MAPRE desarrolla y comparte procesos y servicios de manera permanente con las demás instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes correspondencias tramitadas a instituciones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de soporte tecnológico suministrados.</li> <li>• Requerimientos y atenciones a otras unidades de :Servicios Generales, Salud y demás</li> </ul>	
<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>Nuestros procesos están dirigidos a toda la institución, donde se desarrollando controles de forma transversal. Esto se evidencia en la afirmación del compromiso con el control interno, autoevaluaciones, certificaciones institucionales y demás que llevan a una cultural de procesos horizontales, actualizando así nuestro mapa de proceso a por procesos en vez de áreas funcionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Política autoevaluación del control interno</li> <li>• Afirmación del compromiso del Control Interno</li> <li>• Autoevaluación CAF 2017 e informa plan de mejora</li> </ul>	

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La imagen global del Ministerio en cuanto a la percepción recibida de los ciudadanos en cada una de las encuestas ronda en un 94% superando mediciones pasada en un 9%. En aspectos como los siguientes los ciudadanos presentan un porcentaje de satisfacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal y Servicio/Seguridad: 96% y 92%</li> <li>- Accesibilidad/Empatía: 90% y 92.6%</li> <li>- Instalaciones/Elementos tangibles: 97% y 93%</li> <li>- Transparencia: 91%</li> </ul> <p>Además, se tiene un porcentaje de un 74% de ciudadanos/clientes promotores vs un bajo nivel de detractores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> </ul>	

<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>Informes encuestas satisfacción e Informe CCC</p> <p>Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos, pero cada día en busca de mejorar se posee canales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de percepción y satisfacción</li> <li>- Buzones de quejas y sugerencias</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes buzones</li> <li>• Informes encuestas al ciudadano</li> </ul> <p>Los ciudadanos tienen una buena percepción de la accesibilidad donde esta ronda en un 92% obteniendo resultados específicos en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los horarios de apertura: 97% y 98.4%</li> <li>- Facilidades para personas con discapacidad: 94%</li> <li>- Utilidad de la información: 95% y 95.3%</li> <li>- Disponibilidad y claridad de la información: 93% y 96.6%</li> <li>- Facilidad de acceso: 91% y 98.7%</li> </ul> <p>También en los distintos servicios se ha evaluado esta dimensión con el objetivo de mantener un 90% y sus resultados van de forma semestral en los últimos tres años:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas HC: 95% - 97% - 95% - 95%</li> </ul>	
---	---	--

<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>- Recepción de Visitantes: 84% - 99% - 95% - 99%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte comparativo de encuestas externas</li> <li>• Ver evidencias ejemplo I, subcriterio 6.I</li> </ul> <p>En cuanto a la percepción de la transparencia se encuentra en un 91% de forma general, donde el MAPRE presenta los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad y transparencia: 94%</li> <li>- Credibilidad: 92%</li> <li>- Seguridad en el manejo de la información: 96%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> </ul> <p>En temas de los servicios estos son percibidos con un 96% de satisfacción y en su mayoría mantienen el estándar calidad establecidos que es de un 90%. Comparando algunos resultados podemos ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad atención: 98%</li> <li>- Amabilidad/ trato: 97% y 98.2%</li> <li>- Cumplimiento estándares: 97%</li> <li>- Capacidad/Profesionalidad del personal 95% y 99%</li> <li>- Confianza hacia el personal: 97.7%</li> </ul>	
--	--	--



<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Esto se corresponde con resultados medidos internamente para evaluar la percepción ciudadana de aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalidad: VHC: 98% y 99%</li> <li>- Amabilidad: VHC: mantenimiento del 100% Correspondencia: 91%- 87% - 87% Recepción: 86% - 90% - 88% - 93.3%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo I, subcriterio 6.1</li> <li>• Seguimiento estándares y mejoras</li> <li>• Análisis encuestas 2017 al 2019</li> </ul> <p>El Ministerio da atención a todos los ciudadanos de forma gratuita sin distinciones, dando prioridad a personas de escasos recursos, con limitaciones físicas, mayores de edad. En este año se consideran valores de género para identificar oportunidades de diferenciación, donde el nivel de satisfacción de la adecuación de los servicios en un 96.5% donde según el género los resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Femenino: 93.5% de satisfacción</li> <li>- Masculino: 97.5% de satisfacción</li> </ul> <p>Así mismo existen variedad de percepciones respecto a los distintos niveles educativos y o de ocupación por mencionar algunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveles Básica: 100%, Media: 95.4%, Superior: 96.6%</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Ocupación: Trabaja: 97.5%, Jubilados: 100%, Desempleado: 92.3%, Estudiante: 92.3%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> </ul> <p>En cuanto a la información disponible la percepción de quienes acceden a los servicios del MAPRE es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad y disponibilidad de la información: 93%</li> <li>- Facilidad de acceso: 92%</li> <li>- Transparencia: 91%</li> <li>- Seguridad del manejo de la información: 96%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> </ul> <p>En cuanto a los distintos medios o canales de información y contacto para recibir información de forma general existe una satisfacción de un 93% presentándose en cada uno de los medios de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: 95%</li> <li>• Instagram: 96%</li> <li>• Correo electrónico: 96%</li> <li>• Atención personal (recepción): 96%</li> <li>• Facebook: 94%</li> <li>• Buzón físico: 91%</li> </ul>	
---	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web: 91% y 92.7%</li> <li>• Buzón virtual: 90%</li> <li>• Central telefónica: 80%</li> </ul> <p>En cuanto a la central telefónica esta presenta resultados de crecimiento en la calidad de su atención, donde promedia los siguientes resultados semestrales desde : 62% - 97% - 89% - 90%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> <li>• Análisis encuestas satisfacción central telefónica</li> </ul> <p>Los ciudadanos son encuestados frecuentemente y estos valoran la misma de con un 68% de satisfacción donde se han aumentado cada vez más los procesos de recolección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pautas de aplicación de las encuestas</li> <li>• Formularios de encuestas</li> <li>• Oficio solicitud de sistema recolección de datos</li> <li>• Correos seguimiento sistema de recolección de datos</li> </ul> <p>Existe un buen nivel de confianza antes mencionado lo cual se presenta en los resultados de fiabilidad en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza de la atención: 96.6%</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los plazos: 95.3%</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de calidad: 96.8%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> </ul>	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Tomamos en cuenta las encuestas para mejorar, actualizar el diseño, la forma de prestar el servicio y su procedimiento. Donde levantamos informaciones y tenemos una participación de personas por servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VHC: 200 – 301</li> <li>- Recepción: 133 – 260</li> <li>- Correspondencia: 135 – 260</li> </ul> <p>Pero en todos los procesos de encuestas gestionadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo se contabilizó una participación de más de 1,000 personas.</p> <p>Con esto se han diseñado una variedad de acciones de mejora de las cuales en el año pasado enfocadas al ciudadano se contabilizaron 12 representando un 26% de todas las mejoras.</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes satisfacción de los servicios antes mencionados</li> <li>• Informe OAI</li> <li>• Matriz control planes de mejora y muestra de planes</li> </ul> <p>Por medio de los buzones se han recibido en 2019 unos 15 comentarios:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes buzón QDSF 2019</li> </ul> <p>Se han habilitado nuevos medios especialmente vía la página web, lo que es evidente en que este es el medio de mayor contacto por los ciudadanos/clientes de MAPRE, es decir, por internet 51.2% de usuarios. Así mismo el buzón virtual suele ser el preferido por quienes presentan sus comentarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> <li>• Informe buzón QDSF</li> </ul> <p>Existe una buena participación y entrega de los servicios en términos de género, manteniendo un trato equitativo y de acuerdo a las necesidades. Ver resultados ejemplo 6, subcriterio 6.1</p>	<p>Registrar las sugerencias implementadas</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>Además, desde su implementación se ha mantenido y sobrepasado el cumplimiento del indicador de compras a MIPYMES y específicamente a MIPYMES Mujeres, sobrepasando el indicador de 5% a un 10%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplo 6, subcriterio 6.1</li> <li>• Reporte Portal DGCP</li> <li>• Informe Acciones Clave Compras y Contrataciones</li> </ul> <p>Semestralmente, mensual y anual se realizan encuestas a los distintos grupos de interés para conocer sus opiniones con lo que anualmente se analiza la relación con estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas varios Matriz interesados e informe</li> </ul>	
---	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se han levantado datos de cuales horarios son los más utilizados por quienes vienen a solicitar algún servicio y/o visitantes a la Casa de Gobierno, donde algunos resultados son en cuanto al mayor flujo de personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mañana: 83.46% - 74%</li> <li>- Mediodía: 3.01% - 7%</li> </ul>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarde: 1.53% - 8%</li> <li>- Noche: 0% - 1%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis encuesta satisfacción visitantes 2017 y 2018</li> </ul> <p>En lo que respecta al tiempo y la capacidad de respuesta este es valorado en un 85% donde los resultados de satisfacción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo que le ha dedicado el personal: 96.9%</li> <li>- Tiempo de espera: 95.3% y 93%</li> <li>- Tiempo en dar respuesta: 91.2%</li> </ul> <p>Así mismo de forma específica se ha medido la valoración del tiempo de espera en cada uno de los servicios obteniendo tendencias positivas en la mayoría de los casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VHC: 99% -95% - 91%</li> <li>- Recepción: - 89% - 89% - 91%</li> <li>- Correspondencia: 87% - 86% - 78%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe MAP Encuesta Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</li> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> </ul> <p>Los servicios del MAPRE son ofrecidos totalmente libres de costo, para dar mayor acceso y participación ciudadana.</p>	
--	---	--

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Imágenes de publicación portal web de información de los servicios</li> </ul> <p>El Ministerio cuenta con diferentes medios de publicación de los servicios como el portal web, redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI), Carta Compromiso al Ciudadano y en otros portales del Estado. Esto es evidente en que el 92% considera de fácil acceso la información sobre el MAPRE y sus servicios. Siendo está valorada en un 93% en cuanto a disponibilidad y cantidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> <li>•</li> </ul>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Externamente los ciudadanos/clientes tienen una variedad de medios de contacto, entre los que podemos resaltar la eficiencia de 10 con un promedio de satisfacción de un 93%. Con distintos niveles de uso siendo el más utilizado el presencial con un 82%. En cantidades de usuarios promedio podemos seguir destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de recepción: 82% - 410/501</li> </ul>	



<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Central telefónica: 29% -145/501</li> <li>- Correo electrónico: 20% - 100/501</li> <li>- Buzón físico: 16% - 80/501</li> <li>- Portal web: 15% -75/501</li> <li>- Instagram: 11% -55/501</li> <li>- Facebook: 11% -55/501</li> <li>- Twitter: 9% -45/501</li> <li>- Youtube: 7% -35/501</li> <li>- Buzón virtual: 4% -20/501</li> </ul> <p>Para su efectividad ver más resultados en el ejemplo 8, subcriterio 6.1</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> <li>•</li> </ul> <p>El MAPRE tiene un especial compromiso con la disponibilidad y precisión de la información, siendo esto una política interna. Esto se puede evidenciar en los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad y disponibilidad de la información: 93%</li> </ul> <p>Así mismo en la comunicación masiva se tiene una mayor disponibilidad uy precisión muestra es el crecimiento de las redes sociales y sus seguidores desde 2017 a la fecha (en todas las redes):</p> <p>11,162 – 36,424 – 102,199</p> <p>Y el portal de transparencia mantiene un 96% para una tendencia de promedio de un 90% en 5 años, lo que evidencia la disponibilidad de la información.</p>	
---	--	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Gallup de Reputación, Imagen, y Satisfacción de los Servicios del MAPRE</li> <li>• Informe Comunicación Estratégica y Relaciones Externas</li> </ul> <p>Estos están disponibles y son medidos con una efectividad y publicación oportuna, lo que permite una puntuación de un 28.5 de 29% en el portal de transparencia. Para un resultado total de un 97.6% de 100.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Portal de Transparencia últimos meses</li> </ul> <p>No aplica para esta institución.</p> <p>Desde el 2015 se cuenta con un representante particular de Acceso a la Información Pública y se ha ido reestructurando quien ejecuta este rol estableciéndose una responsable para centralizar la carga de información al portal de Transparencia. Esto ha superado el nivel de ejecución de la publicación y transparencia manteniendo valores de: 90%</p> <p>Así mismo se controles, procedimientos mejorados y actualizaciones por medio del SGSI avalado por la ISO 27001:2013 con miras a asegurar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes transparencia DIGEIG</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles SGSI</li> <li>• NORTIC A5</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Hasta la fecha se han recibido 58 cantidades de quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones por medio del buzón externo y virtual. En cuanto a quejas, estas se han comportado de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzones: 25 y 15</li> <li>- SAIP: 2 y 38</li> <li>- 311: 14 y 7</li> </ul> <p>En promedio la mayoría han sido procesadas en el tiempo reglamentario de no más de 15 días laborables. De acuerdo a cada medio su procesamiento promedio ha sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzones calidad: 6 a 7 días</li> <li>- OAI: 15 días (debido a mayor complejidad)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Buzones QDSF</li> <li>• Reporte OAI</li> </ul> <p>No se han presentado.</p> <p>El MAPRE cuenta con los estándares de los servicios publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales son de un 90% de satisfacción, manteniendo resultados con el</p>	

	<p>mayor apego, por lo la CCC es evaluada como satisfactoria. Donde los servicios presentan un promedio de satisfacción (valores semestrales)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VHC: 98% - 99% - 99%</li> <li>- Recepción: 91% - 91% 93%</li> <li>- Correspondencia: 90% - 87% - 84%</li> </ul> <p>Al igual se mantienen el apego a la Ley de Libre Acceso a la Información en los tiempos de atención a requerimientos (ver resultados en el ejemplo anterior).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe CCC</li> <li>• Informe Evaluación CCC 2018 y 2019</li> <li>• Reporte OAI</li> </ul>	
--	--	--

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

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

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>El MAPRE realiza de forma periódica diferentes mediciones para valorar la percepción que tienen nuestros grupos de interés sobre la organización. En la encuesta de Clima 2018, el 86% de los empleados referenció que se siente orgulloso de trabajar en el MAPRE aumentando en un 3% en 2019 (89%).</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un</p>	<p>Tomando todos los factores que mide la encuesta, los empleados consideran que el MAPRE es un excelente lugar para trabajar pasando de un 80 a un 83%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2017 y 2019</li> <li>• Informe Comparación de Clima Organizacional</li> </ul> <p>El personal del MAPRE se siente parte de las decisiones y está en pleno conocimiento de la misión, visión y valores evidenciado en que un 98% está en conocimiento de la misma, sintiéndose en un 83% satisfecho con su reforzamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> </ul> <p>Cada vez se habilitan más espacios, medios y procesos para desarrollar mejoras de parte del empleado. Esto es evidente en que existe una buen involucramiento de las personas y estos están a gusto con los mecanismos de consulta y dialogo habilitados donde en promedio el 92% así lo afirma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> </ul> <p>En las últimas encuestas realizadas en el Ministerio, se arroja un 62.50% de que los</p>	
--	--	--

<p>compromiso ético.</p>	<p>colaboradores conocen la importancia que tiene para la institución el compromiso ético del personal, fundamentados en diferentes sensibilizaciones sobre temas relacionados a la Ética y Transparencia reforzando el valor para el desempeño en la función pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de comité de ética</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Como se menciona antes el MAPRE cuenta con varios medios de consulta y dialogo como son: un portal de intranet, una página web, redes sociales, murales, correo, reuniones, buzones físicos distribuidos en diferentes espacios de esta Casa de Gobierno, entre otros para la participación del empleado con miras a la mejora de los procesos donde existe una satisfacción de un 92%. Uno de los medios más usados por el empleado es el correo electrónico, con un 98% promedio de preferencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Evaluativo y Comparativo Comunicación Interna</li> <li>• Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> </ul>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En temas de percepción del impacto social el MAPRE obtuvo el año 2018 los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo actividades educativas: 95%</li> <li>- Apoyo actividades humanitarias: 93%</li> <li>- Nivel de compromiso ambiental y social: 92%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad actividades para el medio ambiente: 89%</li> <li>- Promoción actividades culturales, deportivas y sociales: 88%</li> <li>- Cantidad de actividades para el medio ambiente: 88%</li> </ul> <p>Además el empleado tiene evalúa estas y otras actividades de responsabilidad social en un rango positivo de un 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de reputación, imagen y satisfacción de los servicios Gallup</li> <li>• Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>A través del Plan Estratégico y los Planes Operativos, los directivos de la organización tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período. Asimismo, realizan acuerdos de compromiso con sus supervisores y supervisados, donde se establecen las metas con unidades de medida para ser evaluadas. Este proceso es comunicado a través del correo electrónico a todo el personal. En la encuesta de clima realizada en el Ministerio, el personal calificó en de la siguiente forma aspectos del liderazgo (2017 a 2019):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad en comunicar: 83 a 85%</li> </ul>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información asuntos importantes y cambios: 74 a 79%</li> <li>- Coordinación, es decir, forma en que administran los recursos: 77 a 83%</li> <li>- Visión clara y orientación a la misma: 82 a 86%</li> </ul> <p>Estos valores forman parte de la comunicación y capacidad de conducir la organización, midiendo la credibilidad del liderazgo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>Los distintos procesos o servicios de mayor impacto al empleado son medidos en diferentes encuestas. Dentro de las que podemos mencionar y presentar resultados en de percepción o satisfacción general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Servicios TIC: 70.67% - 91.56%</li> <li>- Procesos Ingeniería y Servicios Generales: 58.67% - 78.35%</li> <li>- Métodos de Planificación y Desarrollo: 100%</li> <li>- Procesos Departamento de Salud: 70% - 87%</li> <li>- Procesos Dirección de Eventos: 84.61% - 88%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas satisfacción servicios internos varias</li> <li>• Informe Encuesta DPD</li> <li>• Evaluación gestión estratégica</li> </ul>	
--	---	--



<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Existe una buena percepción del reparto de las tareas donde se considera que es bien asignado y coordinado el personal creciendo en un 5% pasando de un 78% a 83% (2017 a 2019). En cuanto a los sistema de evaluación el personal está satisfecho en un 82% promedio y entiende se evalúa su desempeño de forma justa pasando de un 70 a un 76% (2017 a 2019).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> <li>• Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> </ul>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En el ministerio administrativo de la presidencia, se han creado mecanismos para reconocer la labor del empleado y su esfuerzo tanto personal individual como grupal, es por esto, que se diseñó un plan de reconocimiento el cual inicia su implementación en este año. Sin embargo, como se han desarrollado acciones para compensar esto los resultados ha pasado de 49 a un 59% a recibir un reconocimiento por el desempeño. Así como la oportunidad de un reconocimiento especial (50 a 59%) donde se promueve el trabajo en equipo (86 a 88%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El MAPRE se mantiene abierto a los cambios y a la ejecución de iniciativas innovadoras por lo que aprovechamos las iniciativas propuestas desde las Entidades Reguladoras. Muestra de</p>	

	<p>esto es que se ha superado la valoración de estar comunicado respecto a los cambios (64 a 73%), así como que el personal se adapta con rapidez a dichos cambios pasando de 79 a 87%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El MAPRE es considerado un excelente lugar para trabajar creciendo su puntuación de un 80 a 82% donde tiene algunos valores como los siguientes respecto a su ambiente laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cercanía: de 83 a 86%</li> <li>- Ambiente agradable: de 81 a 84%</li> <li>- Sentirse bienvenido: 84 a 87%</li> <li>- Sentido de familia: 82 a 85%</li> </ul> <p>En cuanto a la movilidad y el acenso, se podría medir la justicia en un 88%, creciendo un 2%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>El MAPRE cuenta con proyectos y actividades que desarrollan los temas sociales e involucran a la familia, podemos validar en distintos resultados, donde el personal ha aumentado en percibir que se equilibra su vida personal y laboral (72 a 76%), siente que puede atender</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>asuntos personales (84 a 87%). Además en una evaluación del programa de flexibilidad laboral es valorado en rango positivo con un 88% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> <li>• Resultados Encuesta Flexibilidad Laboral</li> </ul> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional se reflejan tres áreas de medición del renglón imparcialidad, el cual crece un 7% donde se pueden ver resultados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de justicia: 86 a 88%</li> <li>- Trato sin discriminación: 86 a 89%</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>El MAPRE mantiene buenas condiciones físicas y ambientales para trabajar donde esto es percibido por un 93% de los colaboradores en de que es un lugar físicamente seguro para trabajar. En cuanto al ambiente anteriormente se presentan resultados pero resaltamos la institución es considera un ambiente agradable pasando de un 81 a 84%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El personal considera es apoyado y puede desarrollar sus competencias o carrera, lo cual es mostrado en resultados de un 80%. Así como que cuenta con las herramientas y recursos para hacer su trabajo en un 84%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>En cuanto a la motivación y empoderamiento los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional muestran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sentido de confianza en el colaborador: 81 a 86%</li> <li>Delegación de responsabilidades: 88 a 90%</li> <li>Orgullo del trabajo logrado: 90 a 91%</li> <li>Buen sentido de contribuir: 85 a 90%</li> <li>Oportunidades de crecimiento: 69 a 74%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta de clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>En dicho proceso, los empleados consideran en un 89% que las actividades de formación son de calidad y alineada a los objetivos estratégicos de la Organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta Evaluación Gestión Estratégica</li> <li>Reporte general de actividades formativas</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El índice de absentismo ha disminuido, donde de 2016 a 2018 donde baja aproximadamente un 9% para un comportamiento de tres años: 11.74% - 2.8% - 2.8%. En cuanto al de rotación ha crecido, siendo esto positivo por temas de promoción y crecimiento de la estructura orgánica. Su tendencia ha sido: 13.10% - 13.40 -13.85% manteniendo un control en este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de absentismo y rotación</li> </ul> <p>Desde el año pasado el MAPRE ha agotado esfuerzos para mantener una mayor implicación y motivación del personal en aspectos clave del Ministerio. Entre estos esfuerzos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 participantes a 1ra reunión de 60 minutos con recursos humanos, ante la cual se brindaron oportunamente 5 respuestas inmediatas de propuestas de mejora. Y dentro de las cuales se encuentran otras en compromiso de realización.</li> <li>• Se ha dado formal cumplimiento a la ley, para la elección de la comitiva de la Asociación de Servidores Públicos MAPRE. Con el apoyo del MAP se llevó a cabo la Asamblea Constitutiva donde participaron 181 empleados que expresaron su derecho al voto, por pertenecer a esta ASP.</li> </ul>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación encuentro de 60 minutos</li> <li>• Reportes de actividad 60 minutos</li> <li>• Fotografías de plancha seleccionada</li> </ul> <p>Correo de invitación a actividad de selección</p> <p>En el MAPRE, tenemos 77 personas pertenecientes a la Carrera Administrativa, de los cuales 66 fueron evaluados, representando un 90% de personal de carrera evaluado. En el proceso de evaluación de personal simplificado participaron el 70% del personal. En cuanto a los resultados de la evaluación fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 47% obtuvo un desempeño (Calificación) Sobresaliente</li> <li>• Un 46% obtuvo un desempeño (Calificación) Superior al promedio</li> <li>• Un 6% obtuvo un desempeño (Calificación) Promedio</li> <li>• 1% obtuvo un desempeño (Calificación) Bajo del promedio</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Evaluación del Desempeño 2016-2019</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>27 participantes a 1ra reunión de 60 minutos con recursos humanos, ante la cual se brindaron oportunamente 5 respuestas inmediatas de propuestas de mejora. Y dentro de las cuales se encuentran otras en compromiso de realización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de participación Reunión 60 Minutos</li> <li>• Correo de sugerencias</li> </ul> <p>Con el objetivo de modernizar los procesos, se han incorporado las tecnologías de la información y la comunicación en la mayoría de las actividades que realizamos en el MAPRE. En la actualidad, se cuentan con 288 accesos a INTRANET y correo Asimismo, considerando el personal que no posee acceso al internet, se está desarrollando un espacio común dentro del área de comedor de esta Casa de Gobierno. De acuerdo a la encuesta de comunicación interna, el 76.92% de los empleados identifica el correo electrónico como el primer y principal medio de comunicación. Y el 23.63% considera que el INTRANET es la tercera herramienta de comunicación. El 52% de los empleados considera que la comunicación interna en el MAPRE favorece al empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de encuesta comunicación interna</li> </ul>	
<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>A fin de dar respuesta al Eje Estratégico del Ministerio de Fortalecimiento Institucional, se han priorizado los esfuerzos y recursos destinados al desarrollo de habilidades y competencias del personal de este Ministerio a fin de lograr nuestro Objetivo Estratégico de tener un capital humano idóneo para cada puesto de trabajo. En este sentido, durante el 2018 fue capacitado el 60% del personal,</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>representando un crecimiento de 31% en los últimos 3 años. Dando cumplimiento al 97% de las actividades formativas incluidas en el Plan Anual de Capacitación de dicho año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de acciones formativas</li> <li>• Datos de proyección de capacitación</li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción del servicio de la Central Telefónica se da a conocer la percepción de la rapidez con que la Central Telefónica comunica al área solicitada por el usuario. El 53% entiende que es excelente, el 29.55% buena. En cuanto a la encuesta de satisfacción de recepción de visitantes, inducen al visitante que califique su grado de satisfacción con respecto al trato y orientación recibida por parte del personal de recepción. En esta la calificación fue la siguiente: el 83% entiende que el trato fue completamente amable y cortés. En cuanto a cortesía dentro de la encuesta de satisfacción del servicio de correspondencia durante el servicio, los usuarios consideran en un 86% que la amabilidad ha sido bastante. En cuanto a la formación dada al personal que brinda los servicios en el Ministerio, tenemos un total de 74 horas de docencia en temas de pasión por el servicio, el deleite de servir y otros temas propios del interés de este personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Encuesta de Satisfacción Correspondencia 2019</li> <li>• Análisis Encuesta de Satisfacción Central Telefónica 2019</li> </ul>	
---	---	--



<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Encuesta de Satisfacción Recepción de Visitantes 2019</li> <li>• Control de Acciones formativas 2019</li> </ul> <p>El Ministerio anualmente y en colaboración con el MAP, el Reconocimiento por antigüedad en el servicio. En donde cada año aproximadamente 4 empleados es valorado por su tiempo en la institución. Actualmente lanza oficialmente su programa de reconocimiento donde fueron exaltados por antigüedad 14 empleados y se pasa de tener una actividad anual a tres en el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de reconocimiento</li> <li>• Fotografías de reconocimientos</li> <li>• Listado de personal reconocido</li> </ul>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>El MAPRE posee Buzones de Quejas, Sugerencias y Denuncias diseminados alrededor de las oficinas de esta Casa de Gobierno así como un buzón virtual. Un solo caso ha sido tramitado a la fecha directamente con el Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Sugerencias, Quejas y Denuncias 2019</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Las actividades de responsabilidad social adquirieron un rol más institucional en el MAPRE, a través del lanzamiento y puesta en marcha del primer Voluntariado Institucional, con el objetivo de elevar el sentido de responsabilidad social y el espíritu de</p>	

	<p>solidaridad. A la fecha contamos con 12 voluntarios inscritos y 18 interesados en formar parte del programa. A lo largo del 2018, el ministerio realizó alrededor de 5 actividades, obteniendo un total de 80 empleados que participaron de forma voluntaria. Pero antes del lanzamiento del programa oficial de voluntariado se cuenta con una buena participación de más de 150 colaboradores promedio en distintas actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de responsabilidad social</li> </ul>	
--	---	--

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El MAPRE está comprometido en favorecer la calidad de vida de los ciudadanos/clientes enfocándose en dar respuesta a sus necesidades y satisfacer sus expectativas, a través del desarrollo de programas sociales que garanticen la igualdad de oportunidades para todos. En ese sentido, de acuerdo a un estudio de Percepción realizado, al preguntar sobre el Impacto social del MAPRE, un promedio de 91% de los ciudadanos que participaron de la encuesta, perciben estar satisfechos, siendo entre las variables cuestionadas, el apoyo a actividades educativas y humanitarias las de mayor valoración. Siendo las Visitas Sorpresas que realiza el Presidente Danilo Medina un pilar estratégico</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>de gran incidencia sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes del Ministerio, se han dedicado esfuerzos para conocer la percepción de la población y su satisfacción con las mismas. La conclusión básica a que se arribó fue que los proyectos que se ejecutan a través de las Visitas Sorpresa tienen un impacto positivo en la vida de la gente del campo. Los Testimonios de los/as ciudadanos/as impactados por las Visitas, así como de representantes de diferentes gremios e instituciones así lo confirman.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Reputación, Imagen y Satisfacción MAPRE, 2019. Empresa Gallup.</li> <li>• Libro: Visitas Sorpresas, Un Camino de Acercamiento y Desarrollo Humano, páginas núm. 267-269; 287-289.</li> <li>• Videos Testimonio Visitas Sorpresa: “Y así lo hizo”, “Millonarias sin Saberlo”, “Tabano Achicharrao”.</li> </ul> <p>El Ministerio, ostenta ser una institución conocida por sus buenas prácticas laborales y un buen lugar para trabajar, muestra de ello es el reconocimiento recibido por parte de la empresa Great Place to Work, a través de los resultados del Estudio de Clima realizado a los empleados del MAPRE, en la que se corroboró que los colaboradores perciben que los objetivos de la entidad se logran inspirando, comunicando y escuchando, desarrollando, agradeciendo y cuidando nuestros empleados, y los mismos sienten orgullo de trabajar aquí.</p>	
---	---	--

<p>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.).</p>	<p>Así mismo, a través del Programa de las Visitas Sorpresas se ha contribuido significativamente a la generación de empleos, incrementando el número de puestos de trabajo, dando como resultado la generación de más de 200 mil empleos, tanto directos como indirectos. En un estudio de percepción realizado a los beneficiarios de las Visitas Sorpresas, el 76% de los proyectos analizados (se evaluaron 50 proyectos) fue calificado como de “impacto alto” y de “impacto medio”, lo que evidencia la eficiencias de las Visitas Sorpresa para la generación de empleos en la economía dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima 2017 y 2019</li> <li>• Reconocimiento Great Place to Work.</li> <li>• Libro: Visitas Sorpresas, Un Camino de Acercamiento y Desarrollo Humano, páginas núm. 268</li> </ul> <p>El estudio de Percepción realizado a beneficiarios de las Visitas Sorpresas demuestra que las mismas dinamizan las economías de las comunidades donde se encuentran. De manera específica, los participantes del estudio entienden que la economía se ha visto impacta debido a tres factores principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Democratización del acceso al crédito.</li> <li>- Uso de nuevas tecnologías en los procesos de industrialización y</li> </ul>	
--	---	--

<p>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.).</p>	<p>encadenamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de empleos y potencial de exportación.</li> </ul> <p>En cuanto a los usuarios frecuentes de los servicios estos entienden el MAPRE contribuye a la sociedad local en un 75%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro: Visitas Sorpresas, Un Camino de Acercamiento y Desarrollo Humano, página núm. 268.</li> <li>• Resultados Encuesta Percepción Ciudadana 2019</li> </ul> <p>Nuestro Ministerio se ha catalogado por ser una institución ambientalmente responsable, dedicando esfuerzos y recursos a lograrlo en el 2018 obtuvo la Certificación en Sostenibilidad 3Rs, en su mención oro, por haber implementado de manera efectiva el Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p>En este sentido, en el estudio de percepción realizado a nuestros ciudadanos/clientes fue cuestionado la calidad y cantidad de las actividades que se realizan para cuidar el medio ambiente, obteniendo una valoración por encima de 85% en los niveles de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Sostenibilidad 3R´s</li> <li>• Estudio Reputación, Imagen y Satisfacción MAPRE. Empresa Gallup. Página núm. 20.</li> <li>•</li> </ul>	
--	---	--

<p>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.).</p>	<p>Los miembros de la sociedad conocen el impacto positivo que realiza MAPRE en la sociedad dominicana. En la encuesta realizada, un 92% de los encuestados, perciben estar entre satisfechos y muy satisfechos con el nivel de compromiso a modo general con la sociedad y el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Reputación, Imagen y Satisfacción MAPRE. Empresa Gallup. Página núm. 20</li> </ul>	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>En cuanto a los usuarios frecuentes de los servicios estos entienden el MAPRE contribuye a la sociedad local en un 75%. Además en la comparación con empresas del Caribe y Centroamérica parte de Great Place To Work, MAPRE se percibe de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre las 26 mejores del Caribe con un promedio de 82%</li> <li>- Top 10 del Caribe con un 88%</li> <li>- Entre las mejores de R.D. 83%</li> <li>- Mejores ONGs, Servicios Sociales y Agencias Gubernamentales con un 79%</li> </ul> <p>Esto promedia al MAPRE un ascenso de un 3% del 2017 al 2019 con un valor actual de 76% del índice de Liderazgo y Competencias Culturales. Donde presenta resultados de más de 78% en Inspirando, Desarrollando y Celebrando.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta de Clima 2017 y 2019</li> </ul> <p>Los esfuerzos desarrollados por la entidad para garantizar la accesibilidad y transparencia en sus acciones, a la vez que sus actores esbozan un comportamiento ético, han dado como resultado que hoy en día nuestros ciudadanos clientes se encuentren sobre el 90% de satisfacción respecto la transparencia y accesibilidad, siendo los aspectos mayor valorados nuestros horarios de servicios, la disposición de las instalaciones, la seguridad en el manejo de la información y la honestidad y nivel de transparencia de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio Reputación, Imagen y Satisfacción MAPRE, 2019. Empresa Gallup. Página núm. 18 y 19.</li> </ul>	
<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>El MAPRE tiene un foco de mayor impacto que solo la comunidad donde queda, pero esta es valorada positivamente en un 72% por su compromiso con la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta Percepción Ciudadana 2019</li> </ul>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se tiene una percepción positiva de un 85% de la cobertura mediática de la responsabilidad social del MAPRE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Encuesta Percepción Ciudadana 2019</li> </ul>	
--	---	--

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) MAPRE, lanzado formalmente el 29 de agosto 2018, a través de su Comité de Sostenibilidad Ambiental, planifica acciones ecoeficientes enfocadas en promover, propiciar y mantener una cultura de manejo responsable con los recursos puestos a nuestra disposición a fin de propiciar una cultura sostenible a favor del medio ambiente. Como parte de las acciones realizadas por el Comité, fue implementado un Sistema de Gestión Ambiental que incluyó el establecimiento de políticas institucionales en materia ambiental, el mismo es auditado por el CEDAF y Sostenibilidad 3R's, a través del cual se planearon, desarrollaron y midieron las acciones realizadas por el Comité, dando como resultado la obtención de la Certificación en Sostenibilidad 3R's, mención Oro.</p> <p>El programa ambiental ha logrado reciclar 6,725 kg de papel, cartón y periódico; 214.49 kg de plástico; 1944 kg de metal; entre otros desechos que no van hacia el vertedero, cuyo impacto ambiental se traduce en producción de oxígeno para 458 personas, más de 1.8 millones de litros de agua ahorrada, 48.1 mil</p>	



<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Kw/hr energía ahorrada, la no emisión de 24 mil CO2, así como, 221 kg de etileno ahorrado. La evaluación de nuestro SGA por un organismo externo trajo múltiples acciones de mejora, resaltando el rediseño de las tres chimeneas de nuestros generadores eléctricos, la creación de un punto limpio para materiales peligrosos, instalación de señalizaciones de prevención y seguridad, dotación de equipos de protección personal, así como, la creación de las hojas de seguridad de los productos químicos, creación de política ambiental, campana de concientización ambiental, entre otras intervenciones significativas, continuando durante todo el proceso se fueron tomando acciones de mejora enfocadas la corrección de las no conformidades presentadas aprobando en más de 81% en cada una de las diez áreas evaluadas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Sistema de Gestión Ambiental MAPRE</li> <li>• Informes Trimestrales</li> <li>• Campaña concientización ambiental</li> <li>• Informes auditorías ambientales</li> <li>• Notas de Prensa MAPRE</li> <li>• Política Ambiental y de Manejo de Desechos</li> </ul> <p>El MAPRE a través del Viceministerio Administrativo Relación Gobierno Sociedad mantenemos una activa y estrecha relación a través de con las 31 gobernaciones durante todo el año para dar respuesta a sus inquietudes, canalizando cualquier</p>	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>inconveniente o carencia en diferentes localidades del país, proveyendo soluciones factibles. Se han dado respuesta al 100% de las solicitudes con una partida mensual de 27 millones de pesos para dar continuidad a sus programas. Cabe destacar que en el 2018 iniciamos el proceso para el fomento a las asociaciones sin fines de lucro (ASFL) para acceder a los fondos del presupuesto nacional y demás beneficios públicos a través del portal institucional MAPRE, enmarcadas dentro del plan Republica Digital, dando como resultado la creación de la Resolución 01/2018, que aprueba la creación, atribuciones y funcionamiento de la Comisión Mixta de Habilitación de las ASFL del MAPRE</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Habilitación ASFL y Resolución 01-2018</li> <li>• Memorial Anual ONGs</li> <li>• Notas de Prensa</li> <li>• Solicitudes Gobernaciones</li> </ul> <p>Las actividades que se realizan son reportadas por todos los medios de divulgación: prensa escrita y en línea nacional e internacional, prensa televisiva y radial, etc. Esto permite difundir el accionar del MAPRE para brindar ayuda y servicios a todos los interesados. Casi la totalidad de lo difundido sobre el Ministerio es positivo, lo que nos motiva a trabajar con ahínco por un país mejor.</p> <p>Con el objetivo de fortalecer la cobertura de las actividades realizadas por el Ministerio está</p>	
---	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades</p>	<p>en proceso de formalmente creada la Dirección de Comunicaciones que tiene la responsabilidad de divulgar a través de diferentes medios las actividades del MAPRE. Esto ha dado como resultado crecimiento del seguimiento por parte de la ciudadanía en las Redes Sociales y los medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa acerca del Ministerio y la Responsabilidad Social</li> <li>• Número de seguidores en las Redes Sociales.</li> </ul> <p>A través del Viceministerio de Políticas Sociales, en el periodo 2018 hasta febrero 2019, aprobamos el más del 80% de las solicitudes realizadas en un valor de más de 300 millones de pesos dominicanos,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe ayudas humanitarias</li> </ul> <p>A través de las Visitas Sorpresa se busca el apoyo a comunidades vulnerables y minorías, específicamente a provincias de extrema pobreza atendiendo las 20 provincias más necesitadas, donde los esfuerzos para esto se traduce en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 183 VS de 252 realizadas (73% de las VS)</li> <li>- 1,426 proyectos comunitarios de 2,004 (71% de los proyectos)</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Visitas Sorpresa del 2013 al 2019</li> </ul> <p>Desde este Ministerio se promueve la participación de los empleados en actividades</p>	
---	--	--

<p>filantrópicas.</p>	<p>filantrópicas sin fines de lucro, con el objetivo fomentar la caridad en los colaboradores.</p> <p>Las actividades de responsabilidad social adquirieron un rol más institucional en el MAPRE, a través del lanzamiento y puesta en marcha del primer Voluntariado Institucional, con el objetivo de elevar el sentido de responsabilidad social y el espíritu de solidaridad, a la vez de fortalecer las capacidades y habilidades de los colaboradores y generar un espacio de integración y mejora de clima institucional a través de actividades que aporten a la misión y objetivos de la entidad. Como parte de las primeras actividades del Voluntariado, fue realizado un acuerdo con el Hogar Escuela Doña Chucha, una institución sin fines de lucro que abre sus puertas a niñas huérfanas, de muy bajos recursos económicos y en situación de riesgo social. Actualmente albergan 80 niñas entre 6 y 17 años de edad. Nuestro programa de voluntariado tiene un alcance anual de 140 empleados y actualmente 19 de ellos forman parte del programa de manera permanente, a través de la ayuda recibida por los colaboradores, durante el 2018 se logró impactar el medio ambiente, colectando más de 150 kilos de residuos reciclables y comunes y el programa de la fundación tuvo un impacto de 137 personas capacitadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Voluntariado</li> <li>• Registro de Voluntarios</li> </ul>	
-----------------------	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>El Ministerio constantemente promueve acciones que aseguren la existencia de mecanismos para fomentar la participación de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados, jugando un papel importante en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, programas y actividades desarrolladas por la entidad.</p> <p>Estos canales de participación han traído como resultado que cada vez más ciudadanos se motiven a enviarnos sus comentarios e inquietudes y a seguirnos a través de las diferentes redes del MAPRE, registrando un incremento considerable de seguidores de más de 100%, que se traduce en más de 40,000 nuevos seguidores en las tres plataformas sociales.</p> <p>Además, el MAPRE mantiene abiertos otros canales de participación social como son: Oficina de Libre acceso a la Información, Buzones de Sugerencias físicos y virtuales y foros a través de la página web del MAPRE</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métricas Redes Sociales del MAPRE.</li> <li>• Informe de Buzones de Sugerencias</li> <li>• Reporte de seguidores en las Redes Sociales</li> </ul>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número</p>	<p>Nuestro Ministerio está consciente de que el intercambio de conocimientos, o aprendizaje, es una manera eficaz de compartir, repetir y ampliar las experiencias positivas es por ello</p>	

<p>de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>que constantemente promueve la participación del personal en espacios y actividades de intercambios de experiencia. Desde el 2016 se registran unas 5 participaciones nacionales e internacionales con el CLAD y otra con el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Participación MAPRE Nacionales e Internacionales</li> </ul> <p>La Oficina de Prevención y Seguridad Laboral, así como el Departamento de Salud, Higiene y Seguridad, desarrollan diversos programas, y protocolos orientados a la prevención y mitigación de los riesgos a la salud y accidentes laborales impactando positivamente todos los empleados del MAPRE con un alcance a todos los empleados que laboran en esta Casa de Gobierno, visitantes y contratistas, los cuales se revisan continuamente con el fin de garantizar la salud y dar una respuesta coherente al momento de presentarse una emergencia, así como para la continua vigilancia y control a la salud. En el año 2018 se realizaron 3014 consultas generales decreciendo en un 1.47% con relación al año anterior; 389 consultas cardiológicas incremento 22.71%; 160 electrocardiogramas, -3.03%; 90 ecocardiogramas, +8.43%; 360 consultas ginecológicas, +19.21%; 38 Papanicolaou, +11.76%; 15 planificación, +25%; 472 consultas odontológicas, -24.6%; 105 consultas fisioterapia, +11.7%; 57 evaluaciones pre-empleo; 166 vacunaciones, +3.75%; 921 desparasitaciones, 2,193 ayudas médicas,</p>	
--	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>+50.83% equivalentes a más de DOP 10 millones, +67.42%; 1,711 subsidios medicamentos de PromeCal, +0.35%; 2,658 subsidios programa farmacia, +0.38% equivalentes DOP 3.76 millones, -2.03%; los planes de emergencia y de contingencia que se revisa anualmente; en el 2018 realizamos dos ejercicios de simulacros de evacuación; se mantienen al día los mantenimientos preventivos y correctivos de los cinco sistemas de detección y supresión de incendio, así como las dos máquinas de rayos x, y los 181 extintores portátiles, entregaron 320 equipos de protección personal, se reportaron 13 informes incidentes, 11 accidentes laborales, -15.38%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Comité de Emergencias</li> <li>• Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Operativos Médicos</li> </ul> <p>Para el MAPRE ha sido vital la incorporación de la Responsabilidad Social en la gestión institucional, convirtiéndose en una muestra de compromiso y sensibilidad hacia sus grupos de interés y la sociedad dominicana. Es por ello que cada día la Responsabilidad Social del MAPRE se caracteriza por una gestión más estratégica, constituyendo dos pilares de acción, uno enfocado al Medio Ambiente y el segundo a la sociedad, demostrada a través de la comunidad donde el Ministerio realiza sus actividades.</p> <p>Para el 2018, el Ministerio logro la separación de residuos generados en la Casa de</p>	
--	--	--

	<p>Gobierno que impactan el medio ambiente, resultando separados 6,725 toneladas de papel, cartón y plástico, incrementando en un 97% lo recolectado en 2017, demostrando con esto que las acciones de sensibilización y capacitación del personal en materia de reciclaje están siendo efectivas. Esto representa una pincelada de todas las iniciativas realizadas a favor del medio ambiente, cuyos esfuerzos se traducen en el establecimiento de la Casa de Gobierno como una institución ambientalmente sostenible, a través de la obtención de la Certificación Sostenibilidad 3R's, mención Oro.</p> <p>El segundo enfoque de la RSE del MAPRE, actualmente se desarrollan programas con el Hogar Escuela Doña Chucha, elegida por su cercanía a las instalaciones del MAPRE, a la fecha se han logrado desarrollar 3 actividades formativas, una jornada de donación y una actividad recreativa, logrando impactar al 100% de la población de la escuela, entre niñas, personal administrativo y docentes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre acciones de Responsabilidad Social.</li> <li>• Reporte de resultados Auditoría Sostenibilidad.</li> </ul>	
--	---	--

**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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> </ul>	<p>Algunos resultados en términos de cantidad y calidad de la prestación de los servicios serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepciones visitantes: 34,770 – 35,970 – 37,497</li> <li>Recepción Correspondencia (reducción): 76,622 – 73,768 – 66,795</li> <li>Visitas Sorpresa Ejecutadas: 30 – 37 – 41</li> <li>Recorridos Visitas Histórico-Cultural: Visitantes: 5,384 – 6,498 – 6,898 Recorridos: 217 – 237 – 390</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz Resultados Áreas</li> <li>Informe de Logros y Avance de Gestión 2019</li> </ul> <p>En término de resultados de impacto a la sociedad y sus beneficiarios algunos resultados de proyectos y/o acciones de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Riíto, La Vega: 60,000 beneficiados</li> <li>- La Nueva Barquita: 1,637 familias</li> <li>- Teleférico de Sto. Dgo: 287,000 usuarios</li> <li>- Autobuses: 500</li> <li>- Ambulancias: 55</li> <li>- Ayudas humanitarias: 25,000</li> </ul> <p>En cuanto a resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Agroforestal</u></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ul>	<p>Proyectos: 3,932 Empleos: 2589 Capacitaciones: 41</p> <p>- <u>Visitas Sorpresa</u> Acciones Comunitarias: 286 Asociaciones: 850</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Logros y Avance de Gestión 2019</li> <li>Matriz Resultados Áreas</li> <li>Memorias institucionales Portal Web</li> </ul> <p>El MAPRE cuenta con estándares establecidos de calidad de un 90% en la Carta Compromiso al Ciudadano y esta ha sido su tendencia semestral:</p> <p>- Visitas HC: 98% - 97% - 95%</p> <p>- Recepción de Visitantes: 91% -93% - 89%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>Informe CCC</li> <li>Informe Comparativo de los Servicios</li> </ul> <p>En cada uno de los acuerdos y contratos con otras instituciones este Ministerio ha dado cumplimiento a estos acuerdos, evidencia de esto es la renovación de contratos y los resultados obtenidos al evaluar a los responsables donde estos presentan un 90% de cumplimiento (4 en la evaluación).</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Evaluación de Alianzas</li> <li>Matriz Control Alianzas</li> </ul> <p>El MAPRE ha dado cumplimiento a las regulaciones de cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos, teniendo como objetivo estar en los renglones de excelencia. A continuación los resultados en la mayoría desde 2016 a 2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Índice Transparencia - DIGEIG: 88% – 97% – 91% – 96% - 90%</li> <li>iTICge – OPTIC (Posición e Índice): 18-76% - 3-97% - 1-99.6%</li> <li>SISMAP-MAP: 84% - 92% - 91% - 95% (nuevo sistema)</li> <li>EDI-MAP (2017 y 2018): 81% - 91%</li> <li>NOBACI-CGRD: 20% - 20% - 100%</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Fortalecimiento y Rendimiento Institucional</li> <li>Informe Logros y Avance de Gestión 2019</li> <li>Memorias institucionales</li> </ul> <p>De acuerdo a los distintos encuentros o procesos de colaboración, participación y demás se pueden resaltar los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participaciones CLAD: 4 desde el 2016 donde aumentan las intervenciones a 2 en 2019.</li> <li>- Cantidad de benchmarking: 3 desarrollados.</li> </ul>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe participaciones MAPRE</li> </ul> <p>En búsqueda de mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios del MAPRE se han realizado distintos esfuerzos en compañía con la Dirección de TIC, dentro de los cuales son en términos de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice Transparencia Documental: 88% – 97% – 91% – 96%</li> <li>Uso Buzón Virtual: 0 – 9 – 17</li> <li>Solicitudes Web VHC: 2017: 8 2018: 675 2019: 250</li> <li>Nueva Central Telefónica (2016-2018): Ahorro(\$): 1.9MM – 1.5MM – 1.4MM Llamadas: N/A – 74,061 – 102,560</li> <li>OAI-Portal SAIP: 0 – 2 – 30</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Logros y Avance de Gestión 2019</li> <li>Informes Buzones Externos</li> <li>Reportes OAI y Dashboard</li> <li>Reporte efectividad central telefónica</li> </ul>	
--	---	--

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>• Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> </ul>	<p>De acuerdo a los resultados anteriores y los ajustes en cada POA para el desarrollo de la estrategia se puede apreciar un crecimiento esperando un crecimiento de un 10%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance General PEI: 2016:34% 2018:54% 2019:95%</li> <li>• Cumplimiento POA: 64% - 74% - 78% - 80%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Fortalecimiento y Rendimiento Institucional</li> <li>• Plantilla riesgo ISO (confidencial)</li> </ul> <p>En cuanto a la gestión de los recursos se presentan logros en la ejecución financiera, las instalaciones, gestión del personal y más:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución presupuestaria:</li> <li>- Ahorros logrados: 15% en horas extras Millones ahorrados en combustible, telefonía y seguro.</li> <li>- Readecuaciones/Proyectos: 47 proyectos de infraestructura.</li> <li>- Personal Capacitado (2015-2019): 73 – 60 – 50 – 41</li> <li>- Capacitaciones impartidas: 306 – 348 – 318 – 425</li> <li>- Movilidad de personal 64 – 65- 53</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Administración Financiera</li> <li>• Informe Movilidad</li> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas).</li> <li>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.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de benchmarking: 3 desarrollados</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe participaciones MAPRE</li> </ul> <p>Como mencionado anteriormente los resultados obtenidos al evaluar a los responsables donde estos presentan un 90% de cumplimiento (4 en la evaluación).</p> <p>Además se han realizado una serie de acciones de forma colaborativa de las que podemos resaltar las siguientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medicamentos PROMESE: más de 18,482</li> <li>Instituciones involucradas VS-SIGOB: 48</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Evaluación Alianzas</li> <li>Informe Dpto. de Salud</li> <li>Reporte Gestión Compromisos SIGOB</li> </ul> <p>Algunos resultados favorables por la implementación de las TIC en distintos procesos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción comunicaciones físicas: 76,622 – 73,768 – 66,795</li> <li>Crecimiento efectividad TRANSDOC: 75% - 80% - 95%</li> <li>Aumento uso buzón virtual: 0 – 9 – 17</li> <li>Crecimiento solicitudes VHC-Republica Digital:</li> <li>Solicitudes Digitales VHC:</li> <li>Crecimiento llamadas central telefónica:</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ul>	<p>N/A – 74,061 – 102,560</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver evidencias ejemplo 9.1</li> </ul> <p>Los resultados alcanzados en las inspecciones y auditorías externas obtenidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HIMAX: certificación excelencia 2015, 2018 y 2019</li> <li>Auditoría Ambiental: 25% - 60% - 99%</li> <li>ISO 27001-2013: Certificación 2019</li> <li>NORTIC: 2016: 3 – 2017: 4 – 2018: 5 – 2019: 7</li> <li>Sello RD-Incluye: Medalla bronce 2017 y Medalla oro 2019</li> <li>Great Place to Work (GPTW): Certificación 2018 1era institución pública y recertificación 2019</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memorias institucionales</li> <li>Informes Auditorías y evaluaciones</li> <li>Informe rendimiento y fortalecimiento institucional</li> <li>Presentación Grandes Logros 8 años</li> </ul> <p>Respecto a las auditorías, seguimiento de normativas presentadas anteriormente, así como certificaciones algunos logros o resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ranking iTICge (1er lugar): 99.60 y 99.10 en los últimos dos años</li> <li>Participación PNC-MAP</li> </ul>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>2006: Prácticas promisorias 2016 y 2017PNC: medalla plata 2019 PNC: medalla de oro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranking GPTW: entre las primeras 20 instituciones RD y el Caribe</li> <li>- Auditorio Ambiental: 25% - 60% - 99%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Logros y Avance de Gestión 2019</li> <li>• Presentación Grandes Logros 8 años</li> <li>• Reporte MAP PNC</li> <li>• Memorias institucionales</li> </ul> <p>En relación a resultados presupuestarios y financieros se puede destacar su cumplimiento y control de ajustes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Informe Administración Presupuestaria</li> </ul> <p>Se han realizado auditorias de las operaciones financieras realizadas en diferentes años, en los que hemos obtenido resultados positivos, que demuestran la transparencia de las operaciones y el manejo eficaz de los fondos del erario público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Auditorias Cámara de Cuentas años 2016 -2017 -2018</li> </ul> <p>Para eficientizar los costos se han desarrollado controles o tomadas medidas para lograr e ahorro entre los que se pueden resaltar:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago horas extras: 15% de ahorro</li> <li>- Combustible: \$315MM</li> <li>- Telefonía \$58MM</li> <li>- Seguro \$70</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Logros y Avance de Gestión 2019</li> <li>• Informe Administración Financiera</li> </ul>	
--	--	--

**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.