



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de la Presidencia

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>Se realizó una encuesta aplicada al nivel Directivo: Ministro, Viceministros y Directores, con el objetivo de obtener las informaciones necesarias para la realización del FODA institucional y poder desde dicho análisis, actualizar la misión y visión institucional.</p> <p>La encuesta se aplicó entre el 19 de junio y el 10 de julio 2018, en la misma no se contemplaron cargos intermedios ni funcionarios más operativos.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta, Informe de aplicación de encuesta, correo de convocatoria para aplicación, Resultados de la encuesta.</p> <p>En la sección 4.3 PEI 2018-2020 se enlistan y definen los valores institucionales y su alineación con la misión y visión de la institución.</p> <p>Evidencias: PEI 2018-2020 sección 4.3</p> <p>La misión, Visión y valores se encuentran establecidos en el portal www.minpre.gob.do donde tanto el personal del MINPRE como el ciudadano pueden acceder, Fondos de Pantalla y</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y</p>	<p>rotulos en las entradas de todas las localidades del Ministerio.</p> <p>Evidencias: fotos de acceso al portal sección de transparencia Actualmente nuestro Plan Estratégico se trabaja bajo la metodología PEST y un Análisis de Contesto Organizacional FODA.</p> <p>Proceso de inducción: Entrega de Código de Ética Institucional del MINPRE. Buzón de Ética: Tanto en las oficinas de Unicentro como en las oficinas de Palacio se encuentra un buzón del Comité de Ética que vela por el compromiso de cada uno de los servidores públicos de la institución en la denuncia de las actividades o actitudes de corrupción dentro de la misma.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional del Ministerio de la Presidencia. Comité de Ética del Ministerio de la Presidencia, Buzón de Ética, Invitación a Cine Forum y Talleres Comité de Ética El código de Ética Institucional en la sección 3.3 establece la conducta correcta de los servidores de la institución ante situaciones específicas.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional, Correos institucionales sobre ética. Cada año se realiza una encuesta sobre el clima laboral y la gestión de la Dirección.</p>	
--	--	--

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Evidencias: encuestas de clima laboral y gestión, correo de distribución de encuesta.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>El MINPRE cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se detallan las distintas Direcciones, Departamentos y Comisiones que conforman el Ministerio, su organigrama interno, sus funciones principales y su interacción con las demás áreas del mismo. En el segundo semestre del 2018 se inició el proceso de actualización del Manual de Organización y Funciones del MINPRE (MOF) para alinearlos de acuerdo a los cambios más recientes de la institución y conforme a las resoluciones del MAP en cuanto a las funciones y distribución de las distintas Direcciones, Departamentos y Comisiones. El Manual se encuentra en proceso de revisión para su aprobación y difusión.</p> <p>Evidencias: Manual de Organizaciones y Funciones (versión aprobada), Manual de Organizaciones y Funciones (actualización 2018)</p> <p>En octubre 2019 se realizó una revisión/actualización del Manual de Organización y funciones con el fin de adaptarlo tanto a las necesidades actuales de la institución como a las resoluciones</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>emitidas por el MAP sobre la estructura y funciones de cada una de los tipos de Direcciones.</p> <p>En Octubre 2018 se desarrolló el Plan Estratégico Institucional 2018-2020 donde se orienta la planificación y ejecución de los recursos institucionales para los años previstos.</p> <p>En Diciembre 2019 se completó y revisó con las distintas áreas/direcciones que conforman el Ministerio, el Plan Operativo Anual de cada una de estas con el fin de ajustarlos tanto a las estrategias planteadas en el Plan Estratégico Institucional como los planes individuales de cada una de las áreas para el desarrollo del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones (versión actualizada 2019, no aprobada), PEI 2018-2020, POA 2019, POA 2020</p> <p>En Agosto del 2018 se levantaron los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas. La medición de los mismos está pautada para realizarse sobre la ejecución se realiza cada trimestre.</p> <p>En el trimestre Octubre-Diciembre 2018 se realizó un análisis que segmenta los quintiles de ingresos y grupos ocupacionales por sexo. El objeto del estudio es buscar si existen diferencias estadísticamente significativas entre los ingresos percibidos</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>por un género y otro, independientemente del quintil de ingreso o grupo ocupacional al que pertenezcan.</p> <p>Evidencias: Indicadores de gestión levantados, Análisis de segmentación sobre los quintiles de ingresos y grupos ocupacionales.</p> <p>El cuadro de mando actual de la institución contempla información operativa, control interno (algunas variables) tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Ejecución física: por áreas y acumulado trimestral/anual. *Indicadores externos: SIGOB, NOBACI, ITIGE, Índice de transparencia, SISMAP, SNCCP, Indicador presupuestaria por trimestre. *Ejecución Financiera: por áreas, mensual y acumulada. *Cuentas por pagar: por áreas, mensual y acumulada. *Nómina: por áreas, mensual y acumulada. <p>Equidad Salarial: por tipo de nómina, grupo ocupacional y sexo.</p> <p>Evidencias: Cuadro de mando actual de la institución.</p> <p>En el Primer y segundo trimestre del año 2020 recibimos la certificaciones del ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, ISO 20000 Sistema de Gestión de Servicios TI.</p> <p>Trabajamos cada año con el autodiagnóstico institucional basado en el modelo de Excelencia CAF, con el fin de identificar los puntos fuertes resaltables del MINPRE y los</p>	<p>Realizar un análisis de Gestión de riesgos, levantar información de la gestión estratégica.</p>
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>puntos de mejoras para el desarrollo de un Plan a ser ejecutado en el 2020-2021.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico Institucional CAF 2019, Plan de Mejora Institucional 2018, Manual de Calidad/ certificaciones ISO 9001 y 20000.</p> <p>Dentro del Eje Estratégico 5 definido en el PEI 2018-2020, que contempla el Fortalecimiento Institucional del MINPRE, se estipula el objetivo estratégico No. 16 que se refiere a "Modernizar la gestión institucional a través del uso de la tecnología de información", donde se encuentran definidas además las estrategias previstas para el logro de dicho objetivo.</p> <p>Evidencias: PEI 2018-2020 Sección 5.1 a 5.5.</p> <p>En la institución se encuentra la Directriz de Gestión de Proyectos (DO-DPD-005).</p> <p>Evidencias: Directriz de Gestión de Proyectos y sus anexos, informe sobre los avances e implementación de los proyectos. Para las comunicaciones internas de la institución se utilizan tanto el correo institucional (para quienes poseen computadores en su labor), como los murales físicos que se pueden encontrar en diferentes áreas de la institución, así como también el Portal Minprenet. Para las comunicaciones externas se utilizan los medios de comunicación externos tales como las redes sociales, el portal del ministerio, la prensa entre otros.</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Tenemos los Kioscos de autoservicio que facilitaran el acceso a informaciones y solicitudes de los servidores a los servicios internos ofrecidos por las áreas de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, Tecnología, Servicios Generales, entre otros, a través del Minprenet.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Interna, Plan de Comunicación Externa, Kioscos de Autoservicio, Portal Interno (Minprenet)/ murales</p> <p>En el Primer cuatrimestre del 2019 se realizó:</p> <p>*Autodiagnóstico por las áreas con base en la Guía del CAF con el objetivo de conocer la situación actual de cada una de las áreas que conforman el Ministerio.</p> <p>*Concepción y verificación del PEI 2018-2020 con el fin de enfocar las estrategias hacia los objetivos de la institución.</p> <p>*Elaboración POA 2020 de cada una de las áreas del MINPRE.</p> <p>Evidencias: Matriz de Autodiagnóstico, Plan de Mejora Institucional, POA 2019-2020, PEI 2018-2020</p> <p>Comunicación Plan de Mejora Institucional. Comunicación Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Plan de Mejora Institucional, PEI 2018-2020, correos de difusión, disponibilidad de documentos en portal institucional.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con un Comité de Ética conformado por representantes de las diferentes áreas funcionales</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional, Buzón de sugerencias Comité Ética Institucional</p> <p>La institución cuenta con una Directriz de Clima Laboral que establece que la Dirección de Recursos Humanos es responsable de propiciar un clima laboral que incentive las relaciones armoniosas, cordiales y de mutuo respeto, así como el fomento de igualdad de oportunidades, buen trato y los principios de igualdad y la no discriminación.</p> <p>Evidencias: Directriz de Clima Laboral (DO-DRH-008)</p> <p>Difusión de informaciones por medio del correo institucional y del portal o Intranet. Difusión sobre resultados y avances Encuesta Clima Laboral 2019.</p> <p>Aplicación de encuesta de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Sobre la fiesta de navidad de la institución. *Sobre los servicios ofrecidos por las áreas. (Encuesta piloto sobre el área Administrativa y Financiera) *Sobre satisfacción de servicios del área 	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Evidencias: Correos institucionales, Comunicaciones colocadas en el portal Minprenet, modelo de encuestas.</p> <p>*Entrega de Kit de bienvenida que contiene herramientas de oficina necesarias para la realización de las actividades.</p> <p>*Desarrollo de un plan de capacitación enfocado en las competencias necesarias de los grupos ocupacionales de acuerdo a sus funciones.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitaciones 2019-2020, Imágenes kit de bienvenida.</p> <p>Desde el 2017 hemos llevado a cabo la implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño tomando el modelo de evaluación previamente desarrollado donde se establecieron los objetivos, tareas de cada uno de los servidores en cada una de las direcciones, estableciendo además fechas de compromiso y puntuación de acuerdo a la carga que representaba dicha tarea en cuanto a tiempo y esfuerzo. Por medio de dicho modelo se evaluó la ejecución de cada uno de los servidores que a la fecha de la evaluación contaran con 6 meses o más dentro de la institución, a partir de los resultados obtenidos cada supervisor realizó una reunión individual con cada servidor con el fin de evaluar los resultados y retroalimentar si fuere necesario.</p> <p>Evidencias: Sistema de Evaluación Desempeños, Informe resultados evaluación desempeño 2019-2020.</p>	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Delegación de actividades, participación de reuniones, entre otras responsabilidades por medio de correos electrónicos internos en caso de ausencias, por vacaciones o con el fin de empoderar a los empleados en las actividades que realiza la Dirección.</p> <p>Evidencias: Correos internos de delegación.</p> <p>Cada año se desarrollo un Plan de Capacitacion para los grupos ocupacionales con el fin de afianzar las competencias necesarias en los puestos de trabajo para el logro de los objetivos. La participacion del personal convocado ha sido de un XX% en todos los módulos planificados.</p> <p>Se han impartido cursos cortos dentro de la institucion para todos los niveles ocupacionales entre los que podemos destacar: Excel Basico y Avanzado (Agosto-Septiembre 2019-2020), Introducción a la Administración Financiera del Estado (Septiembre 2019)</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2019-2020 y 2021, informes de participación, Correos institucionales de convocatoria, portal minprenet.</p> <p>Cada año se aplica la encuesta de clima laboral de acuerdo a la Directriz de Clima Laboral Cód. Doc. DO-DRH-008</p> <p>En el segundo semestre 2018 se aplicó un piloto de modelo de encuesta de gestion de las direcciones con el fin de evaluar la efectividad de aplicar este tipo de encuestas a los servidores sobre sus respectivos supervisores/directores.</p>	
--	--	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias: Directriz de Clima Laboral Cód. Doc. DO-DRH-008 y un Plan de Acción de Encuesta Clima Organizacional Cód. Doc. PL-DRH-002 Evidencias: encuestas de clima laboral y Plan de Acción de la encuesta. Actualmente solo tenemos en la institución con Bono por desempeño a partir de los resultados obtenidos en la Evaluación por Desempeño individual de acuerdo con el Procedimiento de Evaluación de Desempeño interno de la institución y el Reglamento No. 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación de Desempeño Cód. Doc. PR-DRH-009) Aplicación de la Directriz de Registro y Control Cód. Doc. DO-DRH-009 donde se establece el marco regulatorio de los procesos internos de la institución sobre los asuntos concernientes a los servidores en materia de Licencias, permisos, vacaciones en cada una de sus posibles variantes</p> <p>Evidencias: Directriz de Registro y Control Cód. Doc. DO-DRH-009</p>	<p>Trabajar un plan de reconocimiento al empleado de manera individual y/o por áreas que permita a la institución reconocer los logros alcanzados por estos/as dentro de un periodo de trabajo preestablecido.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El Minpre realiza desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, un análisis de necesidades de cada una de las Direcciones o áreas que conforman el Ministerio.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La Comisión de Titulación de Terrenos del Estado por su parte realiza, de acuerdo a requerimientos del Presidente de la República, un levantamiento de las necesidades de los beneficiarios de títulos de terrenos en conjunto con otras instituciones donde se inician los operativos.</p> <p>La Comisión para el Desarrollo Hipotecario y de Fideicomiso, realiza los levantamientos de las necesidades de las comunidades donde desarrolla los proyectos con el fin de poder contemplar los servicios necesarios para asegurar la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Informe de necesidades de las Direcciones o áreas del Ministerio (DPyD). Se identificaron 23 medidas de Políticas Públicas a las que el Ministerio da respuesta que se encuentran registradas en un archivo de Medidas de Políticas e Instituciones</p> <p>Se identificaron 23 medidas de Políticas Públicas a las que el Ministerio da respuesta que se encuentran registradas en un archivo de Medidas de Políticas e Instituciones según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Evidencias: Archivo de registro de Medidas de Políticas según ODS.</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>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> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se trabajó con el MEPYD una matriz que muestra la alineación de la planificación global con la planificación estratégica institucional, la planificación operativa anual, las medidas de política y los ODS.</p> <p>Evidencias: Matriz de alineación.</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones,</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones,</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones</p> <p>El Ministerio participa constantemente de las actividades organizadas por las diferentes instituciones y organizaciones profesionales del país. Dependiendo de la actividad realizada uno o varios representantes del Ministerio se hacen presente en las mismas.</p> <p>Evidencias: Invitaciones actividades, fotos de participación en actividades</p> <p>El Ministerio de la Presidencia actualmente cuenta con una campaña de Difusión tanto en medios impresos, de radio, redes sociales sobre el Programa República Digital, enfocándose en que toda la sociedad dominicana conozca los beneficios del mismo en la facilitación en línea de los trámites regulares.</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>En el portal institucional además se puede evidenciar las actividades, proyectos y programas que realiza el Ministerio tales como: entrega de títulos a beneficiarios de la mano de la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado, informaciones referentes al Proyecto Ciudad Juan Bosch, entre otros.</p> <p>Evidencias: redes sociales del Ministerio de la Presidencia: www.minpre.gob.do; Instagram, twitter y Facebook @minprerd. Redes sociales programa Republica Digital: @repdigitaldo y www.republicadigital.gob.do. Redes sociales de la CPTTE: @titulacionrd y www.titulacion.gob.do</p> <p>En el Ministerio, el marketing se centra en dar a conocer los proyectos, actividades y programas que se realizan bajo la coordinación del mismo, es por esto que los medios de comunicación son el mecanismo principal para la difusión y comunicación de dichos eventos. Las comunicaciones se realizan a través de las redes sociales, medios impresos, radio y televisión, las mismas se realizan de manera gráfica (foto o video) de fácil interpretación para los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: redes sociales del Ministerio de la Presidencia: www.minpre.gob.do; instagram, twitter y facebook @minprerd. Redes sociales programa Republica Digital: @repdigitaldo y</p>	
--	---	--

www.republicadigital.gob.do. Redes sociales de la CPTTE: @titulacionrd y www.titulacion.gob.do

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 	<p>Se levantaron los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas. La medición de los mismos se realiza trimestralmente.</p> <p>Se levantaron además indicadores en el PEI 2018-2020 que servirán de marco para evaluarlos logros a nivel general de la organización de acuerdo a las estrategias preestablecidas.</p> <p>Evidencias: indicadores de gestión por área, indicadores levantados en el PEI 2018-2020.</p> <p>Actualmente solamente se realiza un análisis sobre los grupos de interés internos.</p> <p>Se realiza PEST a nivel interno en la organización no así a nivel externo.</p> <p>se completó la recopilación de información sobre los indicadores del SISMAP obteniendo un promedio de 91.21%:</p>	<p>Realizar un análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto internos como externos del Ministerio.</p> <p>Realizar un análisis PEST a los diferentes grupos de interés de la institución tanto interno como externos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> *Autodiagnóstico CAF *Plan de Mejora CAF *Estandarización de Procesos *Diagnóstico de la Función de RRHH *Nivel de administración del Sistema de Carrera *Planificación de RRHH *Estructura organizativa *Manual de Organizaciones y funciones *Manual de cargos elaborado *Nivel de implementación del sistema de carrera administrativa *Absentismo *Rotación *Sistema de Administración de Servidores Públicos *Escala Salarial aprobada *Gestión de Acuerdos de Desempeño *Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias *Plan de Capacitación *Implicación de las unidades de Recursos Humanos en la Gestión de las Relaciones Laborales. *Pago de Beneficios Laborales *Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo *Encuesta de clima <p>Se trabajó el Informe del Plan de Mejora institucional de acuerdo a las mejoras propuestas para el 2019-2020.</p> <p>Evidencias: Indicadores portal Sismap 2019-2020, Informe Plan de Mejora Institucional.</p>	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>*Para el desarrollo del PEI 2018-2020 se realizó un Análisis FODA con el fin de enfocar las estrategias a desarrollar de acuerdo a los resultados de dicho análisis y atacar principalmente las debilidades y amenazas alrededor de la gestión del Ministerio.</p> <p>*cada año se aplica el modelo de Gestión CAF evaluando por medio de la guía autodiagnóstico de dicho modelo, los puntos fuertes y puntos de mejora del Ministerio a partir del cual se realiza un Plan de Mejora institucional.</p> <p>*en el primer semestre del año 2020 fuimos certificados en ISO 9001 y 20000 aportando estos sistemas a la estandarización con miras a estandarizar gran parte de los procesos institucionales y alinearlos tanto a las estrategias y objetivos del PEI como a las normas internacionales de gestión.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA institucional, Modelo de Gestión CAF (guía autodiagnóstico), certificados de ISO 20000/ISO9001</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>En el Desarrollo del PEI 2018-2020 quedan esclarecidas la misión y visión de la institución a través de los 5 ejes estratégicos establecidos. Así mismo cada</p>	<p>Realizar análisis de riesgos institucionales.</p>

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>eje estratégico engloba una serie de objetivos estratégicos que describen el efecto e impacto que se espera lograr con las acciones institucionales.</p> <p>Evidencias: Sección 5 del PEI 2018-2020 del MINPRE, POA 2019, POA 2020 A nivel interno se involucra a las diferentes direcciones en el desarrollo de la estrategia y planificación institucional. Se realizan reuniones con cada una de las partes y en conjunto.</p> <p>Evidencias: correos de convocatoria revisión PEI, POA; Minuta de reuniones de revisión de estrategias. Los impactos referentes a los productos y servicios a nivel sectorial son analizados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, a partir de los datos el Consejo de Ministro se encarga de tomar las decisiones referentes a las estrategias necesarias para cada Ministerio.</p> <p>Se analizó la efectividad/calidad del POA 2019 con un informe detallado sobre las actividades/tareas cumplidas, el porcentaje completado, porcentaje no completado y razones del por qué no se cumplió la meta.</p> <p>Del mismo modo, se realizó un informe descriptivo sobre la efectividad del PEI 2014-2017, en el mismo se detallan cada uno de los logros conseguidos en cada una de las metas propuestas para los años de vigencia del PEI.</p>	
--	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias: Informe de efectividad POA 2018, Informe descriptivo efectividad del PEI 2014-2017 (se encuentra en la última sección del PEI 2019-2020) A través de los presupuestos plurianuales y dependiendo de las estrategias a desarrollar se estipula el PEI y posteriormente el POA definiendo los presupuestos necesarios para el desarrollo de las tareas necesarias para conseguir las estrategias estipuladas.</p> <p>Evidencias: PEI 2018-2020, POA 2019, POA 2020 Las tareas y recursos se equilibran en el POA cada año, este equilibrio se logra a través de las prioridades trazadas por la estrategia, la MAE y el Presidente de la República. En el desarrollo del POA se toman en cuenta todas las variables necesarias de acuerdo a recursos tanto de tiempo, monetarios y de personal para colocar las tareas necesarias de cada Dirección por prioridades definidas.</p> <p>Evidencias: POA 2019, POA 2020 Desde la Dirección de Recursos Humanos se ha trabajado la iniciativa de una política de Responsabilidad Social, la misma se encuentra en proceso de Desarrollo a ser aplicada para 2019.</p> <p>Evidencias: Borrador de la política de Responsabilidad Social.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Mediante el desarrollo del POA se implementan las estrategias previamente definidas en el PEI, planificando por medio del establecimiento del orden de las prioridades con los tiempos de compleción de las mismas, los procesos a llevar a cabo, los proyectos y los recursos humanos necesarios para completarla.</p> <p>Evidencias: PEI 2018-2020, POA 2019, POA 2020.</p> <p>Luego de establecido el Plan Estratégico Institucional y posteriormente el POA de la institución donde se visualizan las estrategias distribuidos a cada Área o Dirección, procesos, proyectos, se desarrollan los acuerdos de desempeño individuales donde se contemplan las actividades, tareas contempladas en el POA del área que cada individuo debe completar durante el periodo establecido.</p> <p>Evidencias: PEI 2018-2020, POA 2019, POA 2020, Acuerdos de Desempeño 2019.</p> <p>Para cada área o dirección de la institución el POA hace referencia a las metas a conseguir durante el periodo establecido, así como también los indicadores de medición para las mismas. En adición a los indicadores que el POA genera de acuerdo a la meta, se definieron en el año 2018 indicadores de Gestión por áreas o</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Direcciones con el fin de visualizar los resultados obtenidos en las actividades o tareas cotidianas que repercuten de manera significativa en los logros de la organización.</p> <p>Evidencias: POA 2019, POA 2020, Indicadores de Gestión.</p> <p>A pesar de que el PEI se coloca de manera pública en el portal institucional, no así se hace con el POA. En este sentido se entiende que la institución tiene un punto de mejora a trabajar.</p> <p>se levantaron los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas. La medición de los mismos está pautada para realizarse trimestralmente.</p> <p>Se levantaron además indicadores en el PEI 2018-2020 que servirán de marco para evaluarlos logros a nivel general de la organización de acuerdo a las estrategias preestablecidas.</p> <p>Evidencias: indicadores de gestión por área, indicadores levantados en el PEI 2018-2020.</p> <p>Trimestralmente se realizan Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación POA por área o Dirección.</p> <p>Evidencias: Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación POA.</p> <p>Los instrumentos de la planificación institucional del MINPRE, no incluye un</p>	<p>Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que dé a conocer la filosofía institucional y/o los principales instrumentos de la planificación institucional del MINPRE.</p> <p>Incluir métodos e instrumentos que garanticen la participación activa de los grupos de interés en los procesos de planificación institucional del MINPRE</p>
--	--	--

	método que garantice la participación de todos los grupos de interés del MINPRE.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Desde finales 2017 y en 2018 se desarrolló el Modulo de Gestión de Conocimiento dentro del portal interno de la institución Minprenet, donde los usuarios pueden compartir temas de interés, conocimientos específicos, realizar cursos online, entre otros. Se pondrá en funcionamiento a partir del 2019. Evidencias: Gestión de Conocimiento, Procedimiento de Gestión del Conocimiento	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	En el Minpre trimestralmente se evalúan los resultados o avances en las estrategias previamente establecidas para el periodo, esto se realiza desde la Dirección de Planificación y Desarrollo y de acuerdo a las tareas, proyectos o procesos establecidos en el POA. Cada una de las tareas, procesos o proyectos genera un indicador que permite el monitoreo constante de los mismos. Evidencias: Informe de análisis de indicadores POA 2019-2020	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Esto se realiza en reuniones periódicas con la MAE y autoridades institucionales al evaluar los logros y mejoras necesarias.	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Cada año se aplica la Encuesta de Clima Laboral en toda la institución, de acuerdo a la Directriz interna de Clima Laboral</p> <p>Se planificó con el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) un Benchmarking del área de Procesos y Calidad para finales de Enero 2019.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta de clima Laboral, Directriz de Clima Laboral, Informe de Resultados de aplicación de Encuesta 2019-2020, Correos de confirmación benchmarking interinstitucional.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La disponibilidad de los recursos se asegura por medio del POA, a partir del desarrollo de las estrategias se determinan los procesos, tareas o proyectos a desarrollar y posteriormente se determinan los recursos necesarios para la conseguir los objetivos planteados, por medio de la planificación en el POA las direcciones pueden visualizar la necesidad de sus áreas y, de acuerdo a las políticas de Planificación de Recursos Humanos y el presupuesto institucional se realizan los ajustes necesarios.</p> <p>Evidencias: POA 2019, POA 2020, Directriz de Planificación de los Recursos Humanos, Presupuesto aprobado vs presupuesto necesario.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Los análisis de contexto y toma de decisiones en el MINPRE se realizan con un enfoque de arriba hacia abajo. Si bien es cierto que el proceso de toma de decisiones (en especial las decisiones estratégicas)</p>	<p>Diseñar un método de gestión del cambio que garantice un enfoque más equilibrado y orientado desde abajo hacia arriba. -Comunicar y difundir</p>

	<p>compete de forma casi exclusiva a la alta dirección, usar un enfoque de debajo de hacia arriba arrojaría mejores del funcionamiento institucional, al agregar, un sentido más práctico/ operativo a la estrategia.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el Minpre, dada la naturaleza de la organización, solamente se provee el servicio de Memorias institucionales por medio del portal o página web del mismo, donde los ciudadanos pueden descargar de manera gratuita las Memorias Institucionales de cada una de las instituciones del Estado.</p> <p>En adición a esto, el Minpre es el encargado del Programa Republica Digital que facilita a los usuarios, por medio de aplicativos en línea, la realización de trámites generales como son: renovación de pasaportes o primera emisión, renovación de licencias de conducir, descarga de certificados de bachiller, entre otros: este programa funciona mediante un sitio web único que dirige a cada usuario al web del servicio que solicita.</p> <p>Evidencias: Portal Minpre: www.minpre.gob.do, Portal Republica Digital: www.republicadigital.gob.do</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <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>Para estos fines, realizamos la Planificación de los Recursos Humanos, por medio de la política institucional para estos fines, que evaluamos al finalizar cada año, tomando en cuenta las estructuras aprobadas, y las necesidades de cada área.</p> <p>Evidencias: Directriz de Planificación de Recursos Humanos, Documento/Matriz planificación de los recursos Humanos, POA del año en curso y siguiente</p> <p>La Planificación de los Recursos Humanos responde a la planificación estratégica y las necesidades de personal de la cada área. Para su ejecución nos apegamos a la Procedimiento de Reclutamiento y Selección dando igualdad de oportunidades. Para asegurar la flexibilidad de los horario, vacaciones, licencia y permisos a los empleados nos apegamos a lo que establece la Ley de Función Pública 41-08 en su Reglamento de Relaciones Laborales afianzado por la Política interna de Vacaciones y permisos contemplada en la Directriz de Compensación y Beneficios.</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>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Directriz de Compensación y Beneficios</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos adopto la Gestión por Competencias que implica su implementación desde el Reclutamiento y Selección hasta la Evaluación del Desempeño. Para su ejecución en el proceso de Reclutamiento y Selección se aplican pruebas electrónicas de competencias que son enviadas a los candidatos a través del correo electrónico, además de estas pruebas son aplicadas pruebas técnicas o de especialización del puesto y la entrevista por competencias. Las competencias están determinadas por grupo ocupacional según el manual de cargo aprobado.</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>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Manual de Cargo, Manual de Organización y Funciones, Procedimiento de Capacitación de colaboradores.</p> <p>Para el Reclutamiento interno y externo la Dirección de Recursos Humanos se soporta de la Política de Reclutamiento y Selección de Personal y la Ley de Función Pública. Para realizar el proceso interno se verifica su Evaluación del Desempeño. Luego de que esta persona se realiza un plan de desarrollo de acuerdo a las competencias requerida para la nueva posición. El MINPRE posee una escala salarial para cada grupo ocupacional, una vez un personal es ascendido o promovido se le aplica su</p>	<p>Reconocimientos y recompensas no implementados dentro del Ministerio (Desarrollar un plan que permita la aplicación de estos)</p> <p>Se está trabajando en la conformación de un comité de Evaluación del Desempeño: una de sus principales funciones será crear el esquema para identificar el/los empleados del año de acuerdo a la puntuación de la evaluación de desempeño y otros puntos.</p> <p>Se está creando un plan de compensación no monetaria.</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>incremento salarial respondiendo a la mencionada escala.</p> <p>Bono por desempeño: Funciona como recompensa por los resultados sobresalientes en la evaluación de desempeño.</p> <p>Bono por desempeño institucional: recompensa la labor desempeñada por los miembros de la institución.</p> <p>Evidencias: Directriz de Compensación y Beneficios, Procedimiento de Evaluación de Desempeño</p> <p>A finales de cada año, según nuestra Procedimiento de Evaluación del Desempeño y la Ley de Función Pública, el Ministerio de la Presidencia evalúa el Desempeño por resultado que mide tres (3) componentes, (I) Resultado (II) Competencias (III) Comportamiento Ético, como resultado de esta evaluación el servidor recibe un bono por desempeño y un plan de capacitación para el próximo año. Además esta evaluación permite evaluar el desempeño de las áreas y permitiendo ser soporte para toma de decisiones en cuanto a remuneración y carga laboral</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</p> <p>desde el 2016 el Ministerio de la Presidencia le fue aprobado el Manual de Cargos en donde se encuentran los perfiles de cada posición y con ello sus competencias, siendo este el insumo principal para el</p>	
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Reclutamiento de Personal y el plan de desarrollo del personal del MINPRE.</p> <p>De acuerdo al perfil aprobado la Dirección de Recursos Humanos contrató un consultor para trabajar estas descripciones en formato descripción de puesto, de igual forma se estarán levantando las nuevas posiciones para ser incluidas el Manual de Cargos aprobado y el Manual con formato de descripción de puesto. En el 2018 se inició con el proceso de levantamiento de los perfiles profesionales para la redacción de las descripciones de puestos, para esto se conformó un comité de apoyo, involucrando un individuo de cada área o dirección y donde cada uno de los colaboradores, en compañía de su Director o Supervisor inmediato debía completar una planilla con datos específicos a la función y posición que desempeña dentro de la institución.</p> <p>Evidencias: Documentación consultor contratado, correos de información a los responsables de las áreas, descripción y calendario del proceso.</p> <p>En el MINPRE por medio del Centro de Aplicaciones del Minpre, los empleados pueden realizar las siguientes actividades: Solicitud de Cartas de trabajo, solicitud de servicios del área de servicios generales, solicitud de soporte del área de tecnología, conocer los cumpleaños, informaciones relevantes, menú diario, solicitud de compras, servicios generales, papel de buena conducta, entre otros.</p>	
---	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>En el Módulo de Gestión de Conocimiento donde los usuarios pueden compartir temas de interés, conocimientos específicos, realizar cursos online, entre otros.</p> <p>Evidencias: digitalminpre/minprenet El Ministerio de la Presidencia en miras de dar igualdad de oportunidades a los profesionales del país, al generarse las vacantes se realiza un concurso público, interno/externo en donde refuerza que la selección es de acuerdo a los requisitos del perfil sin importar el sexo, raza y religión. Esto reforzado en nuestro Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y La Ley de Función Pública.</p> <p>Evidencias: histórico de publicación de vacantes (correos, comunicaciones), Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal</p>	<p>Cumplimiento de ley para incorporar personas con discapacidad. (En proyecto)</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 MINPRE, desde el 2017 ha implementado el procedimiento de Evaluación de Desempeño, donde cada empleado tiene la oportunidad de ser evaluado en varias áreas como son (I) Resultado (II) Competencias (III) Comportamiento Ético, de acuerdo a los resultados en cada uno de estos campos, se trabaja con el empleado un programa de</p>	

	<p>mejora, donde se contempla entre otros puntos, un plan de capacitación que le permita al empleado desarrollar o mejorar las capacidades o aptitudes que en su evaluación resultaron en valores mínimos de acuerdo a la función que realiza.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación del Desempeño-Informe de Evaluación del Desempeño 2019-2020</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se realiza un plan de capacitación basado en las necesidades por puesto, persona y el modelo de competencia del MINPRE.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2019-2020 y 2021, Plan de mejora de competencias resultado de la Evaluación del Desempeño.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se desarrolla un Plan de Capacitación y Desarrollo para todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Capacitación de empleados, Plan de Capacitación, comunicación del Plan de Capacitación.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Plan de Desarrollo de Competencias dirigido a los grupos ocupacionales IV-Profesionales (90 personas aprox) y V-Directivos (30 personas aprox). Para ambos grupos se impartieron las 3 competencias transversales (Orientación a la Calidad, Orientación al Servicio y Orientación a Resultados) y las</p>	

	<p>competencias específicas de cada uno: Grupo IV Habilidad Analítica, Solución de Problemas, Planificación y Organización) Grupo V Liderazgo y Dirección de equipos, Negociación Efectiva, Impacto e Influencia y Toma de Decisiones, también se han impartido cursos como Excel avanzado, redacción, entre otros a los grupos ocupacionales I, II y III.</p> <p>Evidencias: Plan de Desarrollo de Competencias, Informe de participación.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia, posee una política de Inducción que nos indica como recibir al nuevo ingreso el primer día. Una vez el empleado acepta la posición, su primer día de trabajo es recibido en el Palacio Nacional en donde se le entrega toda la información correspondiente a la posición: Carta de aceptación a la posición, Kit de Inducción que contiene memoria con las principales información de la institución, lapicero, lápiz, mouse pack, Ley de Función Pública, Código de Ética entre otros. También se les entregan sus principales herramienta de trabajo. Esto concluye con la guía o recorrido al Palacio Nacional. Una vez culminado este proceso se le entrega el nuevo empleado al Supervisor.</p> <p>Evidencias: Directriz de Inducción al Personal Nuevo Ingreso, Programa de Inducción</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Para promover el desarrollo como profesional interna y externa del Ministerio de la Presidencia, nos apegamos al</p>	

	<p>Procedimiento de Reclutamiento y Selección, en donde en primer lugar se les da la oportunidad al personal interno a través del ascenso o traslado y también se les comunica de las vacantes que son generadas en las demás instituciones a través del envío de los correos masivos informar a los empleados de estas vacantes.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Histórico de Comunicaciones de vacantes/ concurso interno por correo electrónico</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Dentro del Programa de Desarrollo de Competencias, se realizó con modalidad online el Módulo de Orientación de Servicios (duración 2 semanas), donde se invitaron los 90 participantes del programa.</p> <p>En adición al programa de Desarrollo, periódicamente se envían por correo electrónico convocatorias de cursos cortos o charlas online de las empresas contratadas para el servicio de capacitación.</p> <p>Evidencias: Correo Módulo Orientación al servicio, informe participantes módulo online, Correos de convocatoria cursos cortos o charlas.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Realización de talleres de Ética, cine fórum, programas de sobre prevención, además se realiza jornada de socialización de la importancia de la ética</p> <p>Evidencias: Informe de asistencia a los talleres, fotos de talleres.</p>	<p>Realizar talleres sobre la gestión de riesgos, gestión de la diversidad, enfoque de género.</p>

<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>* Para llegar a la medición del impacto deben agotarse varias fases de medición. Hasta el momento se han implementado dos: reacción y aprendizaje. * Se lanzó la convocatoria para identificar a los facilitadores internos de la organización e identificar los temas de dominio de los mismos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Capacitación de los colaboradores.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>En el Minpre no existe la discriminación de género, actualmente un 41% son mujeres y un 59% son hombres, tomando en consideración que existen posiciones ocupadas por hombres por la naturaleza de las mismas.</p> <p>Evidencias: Reporte de género-Reporte de Asistencia a las capacitaciones por géneros, Decretos por posiciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Para promover una cultura de comunicación abierta la Dirección de Recursos Humanos utiliza el buzón de sugerencias en donde el empleado tiene la oportunidad para expresar sus diferentes puntos de vistas, murales Informativos que con las principales informaciones, Correos Masivos para las informaciones que se requieran, Encuestas de servicios y encuesta de opinión con la</p>	

	<p>finalidad de que el empleado tenga la oportunidad de poder participar en las principales decisiones y estrategias para trabajar.</p> <p>Evidencias: Directriz de Buzón de Sugerencia, Informes periódicos del Buzón de sugerencias, imágenes de murales informativos, informe de correos, informes y modelos de encuestas de servicios y opinión.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con 2 localidades (i) Unicentro Plaza y Palacio Nacional, en cada una de estas dependencias se encuentran instalados los buzones de sugerencias el cual su principal función es poderle dar participación al empleado para la aportación de nuevas ideas entre otras sugerencias. Además anualmente se aplican encuesta de satisfacción de las áreas para de acuerdo a los resultados se pueda realizar un plan de mejora, así mismo cada dos años el MINPRE aplica la Encuesta de clima y con estos resultados se realiza un plan de mejora para asegurar el bienestar del servidor.</p> <p>Evidencias: Informes buzón de sugerencias, modelo de encuesta de satisfacción, informe de resultados encuestas de satisfacción.</p>	<p>Divulgar la política y el procedimiento del Buzón de Sugerencias</p>
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Desde el 2017 se aprobó la Asociación de Servidores público del Ministerio de la Presidencia cuyo fin es garantizar el cumplimiento de la Ley de Función Pública 41-08 y asegurar el bien común, además por medio de la ASP el empleado puede manifestar su punto de vista y esta le sirve</p>	<p>En la actualidad la Asociación de Servidores Públicos del Ministerio de la Presidencia se encuentra realizando un Plan de Acción para el año 2021 que involucra los talleres a los empleados en donde se les informaran los beneficios de esta Asociación, además esta plan incluirá varias actividades que se darán a conocer en su momento</p>

	<p>de portavoz en la institución. Para seleccionar esta Asociación se realizó una asamblea en donde participaron el 70% de la empleomanía y seleccionaron los candidatos que representaría dicha Asociación.</p> <p>Evidencias: Informe de asamblea para constitución de la asociación, Acta de constitución de la Asociación, Plan de acción de la asociación.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>De acuerdo al Procedimiento de Evaluación del Desempeño y al Plan Operativo Anual, cada año se realiza los Acuerdos de Desempeño por cada empleados, que serán el insumo del Componente I de la Evaluación del Desempeño, de acuerdo a la metodología adquirida que es por resultados. El acuerdo de desempeño tiene como objetivo establecer las metas o plan de trabajo que realizara cada servidor de acuerdo a su participación en los siguientes indicadores: Plan Operativo Anual, Indicadores de Gestión y Asignaciones Especiales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>* La encuesta de clima laboral se realiza cada año, y es dirigida a los colaboradores fijos del MINPRE que al momento tenían 3 meses o más laborando en la institución. Los resultados son socializados con los directivos de las áreas. Donde se identifican áreas de mejora y se elabora un plan en acción en consecuencia, con el objetivo de trabajar los aspectos con oportunidad de</p>	

	<p>acuerdo a los resultados de la encuesta. Hasta el momento se han cumplido más del 90% de las acciones planificadas. *al inicio de cada año también se realiza la encuesta de satisfacción con los servicios de RRHH y esta también se usa evaluar la Fiesta de año nuevo realizada.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta de clima laboral, Directriz de Clima Laboral, Informe de resultados encuesta de clima laboral, Plan de acción desarrollado a partir de los resultados de la encuesta, Informe de avance de plan de acción, modelo de encuesta de satisfacción de servicios, informe de encuesta de satisfacción de servicios, modelo de encuesta Fiesta diciembre 2019, informe de resultados de encuesta diciembre 2019.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En el 2017 se aprobó la Asociación de Servidores público del Ministerio de la Presidencia cuyo fin es garantizar el cumplimiento de la Ley de Función Pública 41-08 y asegurar el bien común. Para seleccionar esta Asociación se realizó una asamblea en donde participaron el 70% de la empleomanía y seleccionaron los candidatos que representaría dicha Asociación. Se utiliza además el buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución de la Asociación, informe de uso del buzón de sugerencias.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el 2018 se conformó el Comité de Emergencia y Seguridad y La brigada de Emergencias y Seguridad del Ministerio</p>	

	<p>tanto en las oficinas del Palacio Nacional como las oficinas ubicadas en Unicentro Plaza.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución del Comité y la Brigada, Informe de Trabajos realizados por la Oficina Prevención y Seguridad del MAPRE.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Aplicación del periodo de lactancia según la Ley de Función Pública 41-08 y Políticas de vacaciones, licencias y permiso.</p> <p>Evidencias: Directriz de Registro y Control</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Como parte del Plan de Desarrollo del Capital Humano, se implementó otorgar becas para concluir el bachillerato y universitaria a los empleados de pocos recursos del Ministerio de la Presidencia</p> <p>Evidencias: informe de entrega de becas.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se realizan varias Charlas y Jornadas de Salud: Prevención del Cáncer de Mama (Octubre), COVID, rifas en línea de Boletas para el teatro.</p> <p>Evidencias: Correos de convocatoria a charlas y jornadas, informe de asistencia a charlas y jornadas, correos de rifa de boletos.</p>	<p>Desarrollar una de política de reconocimiento: no da lugar a subjetividad, reconocimiento por valor del mes, mejor desempeño mensual, o periódico</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El MINPRE identifica los socios claves de cada sector entre los que se encuentran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Listado de Proveedores (Compras y Contrataciones) 2) Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) 3) Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) 4) Ministerio de Hacienda 5) Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) 6) Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) <p>CPTTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dirección General De Bienes Nacionales (DGBN) 2) Dirección General de Catastro Nacional (DGCN) 3) Instituto Agrario Dominicano (IAD) 4) Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) 5) Junta Agro empresarial Dominicana (JAD) 6) Jurisdicción Inmobiliaria (JI) <p>CPDMHF:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones (MOPC) 2) Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) 3) Empresa Distribuidora de Electricidad del ESTE (EDEESTE) 	

	<p>4) Corporación del acueducto y alcantarillado de Santiago CORASAAN 5) Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE) 6) Fiduciaria Reservas 7) Desarrolladores Inmobiliarios</p> <p>Evidencias: Convenios, contratos o acuerdos con cada uno de los socios claves.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Huertos Urbanos y Áreas verdes y residuos sólidos. Evidencia: Contrato y/o normativa de desarrollo de lotes.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se tienen colaboraciones con instituciones del sector público tales como: MINERD y OISOE (escuelas, liceos y estancias infantiles), OISOE (Parque Ecológico), MEM (Parque Energía Renovable), MIDEREC (construcción canchas parques comunitarios, canchas polivalentes y Polideportivo), 9-1-1 (sistema de video vigilancia), MOPC, CAASD y EDEESTE (infraestructura de servicios).</p> <p>La CPTTE tiene acuerdos con MESCYT para la titulación de los terrenos donde se construyen los planteles escolares.</p> <p>El programa Republica Digital se desarrolla en colaboración con las demás instituciones del Estado que proveen servicios al ciudadano, estableciendo una plataforma única de acceso a dichos servicios.</p> <p>Evidencia: Contratos</p>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>En cada contrato o acuerdo de colaboración o alianza se establecen los lineamientos claves para la monitorización y evaluación periódica de los resultados.</p> <p>En el contrato Matriz del Fideicomiso se establecen todos los roles y las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados. Como sistema de control, evaluación y revisión, se encuentran las auditorias establecidas en el contrato.</p> <p>Evidencia: Contrato Matriz, Decreto conformación Comisión e Informes Auditorias, Informes Mensuales de Avance Unidad de Gerencia.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Actualmente se desarrolla el borrador de la Ley para las APP, la cual permitirá la apertura a nuevos modelos de estructura financiera para el desarrollo del mercado hipotecario.</p> <p>Evidencia: Ley No. 47-20 de Alianzas Público Privadas</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>En cada contrato o acuerdo de colaboración o alianza se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, y se incluyen los diferentes sistemas de control, evaluación y revisión..</p> <p>En el contrato Matriz del Fideicomiso se establecen todos los roles y las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados. Como sistema de</p>	

	control, evaluación y revisión, se encuentran las auditorías establecidas en el contrato. Evidencia: Contrato Matriz, Decreto conformación Comisión e Informes Auditorías	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El MINPRE no brinda un servicio a usuario final, no puede tener sucursales en otras regiones, la naturaleza del Ministerio es de Coordinación.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Nuestro POA establece como parte del Impulso de la Ley 189-11, el intercambio Internacional de experiencias y conocimientos entre organismos multilaterales, foros, etc. Evidencia: Certificados de Participación foros y talleres internacionales, Reconocimientos y POA.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Las contrataciones llevadas a cabo se rigen por la Ley de Compras y Contrataciones Públicas 340-06, y el Reglamento de Aplicación, donde se establece el cumplimiento de todas las responsabilidades contractuales de los proveedores. Evidencia: Pliego de Condiciones Y Cumplimiento contrataciones MIPYME.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas	El MINPRE cuenta con un portal en línea público, así como también con redes sociales por medio de las cuales se publican	

<p>autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>periódicamente los asuntos claves de la organización, desde el organigrama, la base legal, las políticas y procedimientos de cada área, las actividades realizadas, entre otros.</p> <p>Evidencias: redes sociales del Ministerio de la Presidencia: www.minpre.gob.do; instagram, twitter y facebook @minprerd. Redes sociales programa Republica Digital: @repdigitaldo y www.republicadigital.gob.do. Redes sociales de la CPTTE: @titulacionrd y www.titulacion.gob.do</p>	
<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>Fideicomiso: Para evaluar y fomentar la buena convivencia y el cumplimiento del Manual de Buena Vecindad, se realizan talleres periódicos con la participación de los residentes de Ciudad Juan Bosch, donde se intercambian opiniones, consultas, reclamaciones. Por igual, se realizan censos trimestrales que permiten conocer las estadísticas que arrojan sus resultados de acuerdo a los criterios encuestados.</p> <p>Evidencia: Informe de Censo y Afiches de Convocatoria, Fotos de Talleres y Registro de asistencia.</p>	
<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>Fideicomiso: Para evaluar y fomentar la buena convivencia y el cumplimiento del Manual de Buena Vecindad, se realizan talleres periódicos con la participación de los residentes de Ciudad Juan Bosch, donde se intercambian opiniones, consultas, reclamaciones. Por igual, se realizan censos trimestrales que permiten conocer las</p>	

	<p>estadísticas que arrojan sus resultados de acuerdo a los criterios encuestados.</p> <p>Evidencia: Informe de Censo y Afiches de Convocatoria, Fotos de Talleres y Registro de asistencia.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Fideicomiso: Para evaluar y fomentar la buena convivencia y el cumplimiento del Manual de Buena Vecindad, se realizan talleres periódicos con la participación de los residentes de Ciudad Juan Bosch, donde se intercambian opiniones, consultas, reclamaciones. Por igual, se realizan censos trimestrales que permiten conocer las estadísticas que arrojan sus resultados de acuerdo a los criterios encuestados.</p> <p>Evidencia: Informe de Censo y Afiches de Convocatoria, Fotos de Talleres y Registro de asistencia.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Toda la información de interés tanto a los colaboradores de la institución como a los ciudadanos, usuarios finales y lo proveedores se colocan en el Portal de Transparencia del MINPRE. Por igual, las informaciones relacionadas al proyecto Ciudad Juan Bosch se colocan en la página web del mismo, así como los datos referentes a la entrega de títulos a beneficiarios se encuentran en el Portal de Comisión de Titulación.</p> <p>Evidencia: Portal Transparencia MINPRE, pagina web CPTTE: www.titulacion.gob.do</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de</p>	<p>Se evidencia que El proyecto Ciudad Juan Bosch contiene dentro de sus alcances la implementación de un programa de</p>	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	recolección y almacenamiento adecuado de Residuos Sólidos. Evidencia: Afiches de Convocatoria-Fotos de Talleres y Registro de asistencia.	
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.	N/A	
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.	N/A	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>Para los fines de alineación de la gestión financiera, el MINPRE se basa en la utilización de los instrumentos desde el nivel Macro (PEI) al nivel Micro (Plan Anual de Compras) pasando por un POA previamente discutido y comparado con el Presupuesto Nacional aprobado.</p> <p>En adición se miden las acciones y los avances logrados por medio de un indicador que nos provee un resumen del comportamiento presupuestario en relación al plan estipulado.</p>	.

	<p>Evidencias: PEI 2018-2020, POA 2019, POA 2020, PAC 2019, PAC 2020, Presupuesto Nacional, Indicador de medición.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Para el análisis de los riesgos de las decisiones financieras, el MINPRE se basa en la evaluación de las estrategias previas ser incluidas en el PEI, su posterior evaluación en la elaboración del POA y PAC y además en el Sistema de NOBACI.</p> <p>Evidencias: Sistema de NOBACI situación máxima obtenida.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Los reportes de ejecución administrativa y financiera son colgados mensualmente en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencias: Balance General, Ejecución Presupuestaria, Estado de Cuentas Suplidores, Inventario de Almacén y Suministro, Listado de Cheques Emitidos y Listado de Libramientos Aprobados.</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Para asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, el MINPRE se basa en los Indicadores de Compras, Eficiencia, Presupuestaria y NOBACI.</p> <p>Evidencias: Informe de indicadores de compras, eficiencia, presupuestaria y NOBACI.</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>En el MINPRE no hay presupuestos plurianuales, pero se evidencian presupuestos por proyectos o programas como son:</p>	

	<p>*Programa de Apoyo a la Educación y Formación Técnica y Profesional en la Rep. Dom. /Unión Europea a cargo del Viceministerio de Políticas de Desarrollo del MINPRE.</p> <p>*Proyecto Republica Digital,</p> <p>Evidencias: Informes de presupuestos.</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	N/A	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones de inversión y el control financiero se fundamentan en los datos obtenidos en los Indicadores de Compras, los reportes de Eficiencia Presupuestaria, la guía NOBACI y el portal de Transparencia.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>En el Informe de seguimiento y monitoreo del POA se incluye el Reporte de monitoreo y evaluación de la ejecución. (Reporte SIGEF)</p> <p>Evidencias: Informe de Seguimiento y Monitoreo del POA, Reporte SIGEF</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	<p>Evidencias: Plataforma de capacitación virtual para RRHH. Plataforma externa de conocimiento en línea (UDEMY), Funcionalidad de registros de capacitaciones y su inversión en el Sistema de Administración de Recursos Institucional, Modulo de Gestión del Conocimiento (Portal interno)</p>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Plataforma de almacenamiento de documentos (biblioteca virtual) donde toda la información relevante interna y externa se almacena y se hace disponible a todos los usuarios vía MINPRENET.</p> <p>Evidencias: Portal interno MINPRE. A través de los canales electrónicos de gestión de la información (intranet, portal institucional, Sistema de Gestión Jurídica y Sistema de Gestión de Memorias Institucional), se hace disponible la información la cual es utilizada como insumo para el PEI, POA y las necesidades de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Portal institucional, intranet, Apps MINPRE: SIGOB, Sistema de Gestión Jurídica, Memorias Institucionales, Compras y Contrataciones. Se evidencia que en el MINPRE, se utilizan los servicios y canales internos de comunicación tales como el intranet, correo electrónico, murales físicos informativos, kioscos de autoservicio, apps minpre.</p> <p>Evidencias: Canales de comunicación interna: intranet, correo electrónico, apps minpre, murales físicos. En el MINPRE existe la Cultura de transferencia de conocimiento y respaldo de documentos generados por los empleados desde los dispositivos electrónicos hasta una carpeta común del departamento en cuestión.</p>	
---	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se ha desarrollado el módulo de Gestión del Conocimiento desde el Intranet que permitirá a los empleados compartir las informaciones y el conocimiento en las funciones específica que realiza. Portal web y foro habilitado con herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad, certificado por la NORTIC B2.</p> <p>Evidencias: portal web, certificado NORTIC B2.</p> <p>En el MINPRE existe la Cultura de transferencia de conocimiento y respaldo de documentos generados por los empleados desde los dispositivos electrónicos hasta una carpeta común del departamento en cuestión.</p> <p>Se ha desarrollado el módulo de Gestión del Conocimiento desde el Intranet que permitirá a los empleados compartir las informaciones y el conocimiento en las funciones específica que realiza.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de la DTI está basado en la estrategia de MINPRE Digital, que establece los siguientes ejes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Modernización de la gestión institucional *Fortalecimiento de la gestión de las TIC *Capital humano digital *CiberSeguridad 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>Actualmente el MINPRE obtuvo una certificación en ISO 20000, Sistema de Gestión de Servicios TI</p> <p>Evidencias: Política de Gestión de Servicios y Proyectos de Tecnología de la Información/ certificado ISO 20000</p> <p>Se cuenta con las herramientas y metodologías para el análisis de costo-efectividad de las tecnologías utilizadas.</p> <p>Evidencias: Informe de análisis costo-efectividad.</p> <p>Asignación de equipos y softwares que se le instalan a los empleados, van acordes a las capacidades y necesidades de cada uno; incluyendo el programa de capacitación en uso de tecnologías.</p> <p>Evidencias: Informe de equipos asignados y softwares instalados.</p> <p>A nivel institucional las tecnologías son aplicadas de la siguiente manera: Uso de la plataforma de aplicaciones internas (Minpredigital) para la gestión de las solicitudes internas a las áreas de Recursos Humanos, Tecnología y Servicios Generales de la institución. El módulo de gestión del conocimiento.. Con estos fines, la institución utiliza el portal Minprenet y el correo masivo para anunciar los cursos/talleres/diplomados que serán impartidos dentro y/o virtual fuera de las instalaciones de la institución.</p>	
---	---	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Con el fin de eficientizar las redes de comunicación internas se utilizan las distintas plataformas digitales desarrolladas como son Minprenet y Minpredigital así como también los correos.</p> <p>Actualmente el MINPRE obtuvo una certificación en ISO 20000, Sistema de Gestión de Servicios TI</p> <p>Utilizamos marcos de referencia y buenas prácticas que se han plasmado en nuestra Directriz de gestión de proyectos y servicios de TI, tales como: normas ISO, NORTIC, COBIT, CMMI y MOF.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión de Servicios y Proyectos de Tecnología de la Información Certificado ISO 20000.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, se hace disponible el servicio de consulta de memorias institucionales, utilizando los marcos de trabajos definidos en la administración pública según las NORTIC.</p> <p>Evidencias: Portal institucional www.minpre.gob.do</p> <p>Trimestralmente, la DTI revisa y actualiza (si aplica) la Directriz de gestión de proyectos y servicios de TI, con el propósito de incorpora innovaciones tecnológicas, mejores prácticas, normativas y estándares a la misma.</p> <p>Evidencias: Directriz de la gestión de Servicios y Proyecto de Tecnología de la Información</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.	Se encuentra en proceso de desarrollo las buenas prácticas de e-Waste.	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 	<p>Las áreas del MINPRE están distribuidas en 3 localidades distantes, los servicios transversales como los Servicios Jurídicos y de Recursos Humanos en un edificio, Planificación, DAF en los otros, ambos edificios con acceso al transporte público.</p> <p>Evidencias: Imágenes ambos edificios y facilidades de acceso.</p> <p>La estructura física de los departamentos está diseñada con despachos individuales para los Viceministros, Directores y Encargados, y espacios abiertos para analistas y técnicos.</p> <p>Evidencias: Imágenes oficinas y localidades. Departamento de Servicios Generales y políticas que establecen los mantenimientos de las edificaciones y el equipamiento.</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: Procedimiento de Servicios Generales Departamento de Transportación y políticas que establece los mantenimientos preventivos y correctivos de la flotilla de vehículos de la institución.</p> <p>Evidencias: Directriz de Asignación y Uso de Vehículos, política de Proceso de transportación. Los 3 edificios que ocupan los colaboradores del MINPRE tienen acceso a parqueo y transporte público asegurando la accesibilidad tanto de empleados como de ciudadanos en caso de ser necesario.</p> <p>Evidencias: imágenes instalaciones oficinas. No existe evidencia de que se realice esta actividad.</p> <p>Las instalaciones del Ministerio de la Presidencia ubicadas en Palacio Nacional se encuentran disponibles para visitas y acceso al público según discreción del Departamento de Seguridad y a solicitud.</p>	<p>Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro que incluya además los desechos electrónicos (e-waste).</p>
---	--	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>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>El Ministerio consta de un mapa de procesos donde se describen los procesos desde los estratégicos, los misionales hasta los apoyo de la institución. El mapa de procesos además contempla los insumos necesarios para completar los procesos así como las expectativas de salida o resultado de dichos procesos.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos (PEI 2018-2020) Manual de Directrices y Procedimientos.</p> <p>Actualmente el MIMPRE tiene el Manual de Directrices y Procedimientos el cual contiene todos tiene identificado los responsables y dueños de los procesos y el paso a paso de los mismos.</p> <p>Evidencias: Manual de Directrices y Procedimientos del MINPRE.</p> <p>Actualmente tiene una Directriz de Gestión de riesgos donde se vinculan el tratamiento y evaluación los riesgos de las áreas que impactan los Sistemas de Gestión de Servicios y Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, además de los procesos de las áreas transversales que impactan a estos.</p> <p>Evidencias: Directriz de Gestión de Riesgos, Matriz de riesgos.</p>	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>EN el MINPRE actualmente tenemos una Directriz de Cooperación Nacional y Internacional.</p> <p>Evidencias: Directriz de Cooperación Nacional y Internacional Actualmente el MIMPRE tiene el Manual de Directrices y Procedimientos el cual contiene todos tiene identificado los responsables y dueños de los procesos y el paso a paso de los mismos, trabajando en la mejora de los procesos e involucrando a cada uno de los interesados. Durante el proceso se definieron los indicadores de gestión para la medición de los resultados de cada uno de los procesos trimestralmente.</p> <p>En los Sistemas de Gestión de Servicios y Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, se gestiona la mejora continua de los procesos que impactan ambos sistemas para mantener la eficiencia y excelencia de los mismos bajo el ciclo PDCA</p> <p>Evidencias: informe de indicadores de gestión, matriz de mejora y informe indicadores del SGS/SGC</p> <p>En la definición de los procesos se ha contemplado la necesidad de los recursos en cada una de las fases de los mismos, cada actividad está definida por el tipo de recurso que debe realizarla y los insumos necesarios para llevarlos a cabo por producto.</p>	
--	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Evidencias: manual de Directriz y Procedimientos. Dada la naturaleza del Ministerio, los requisitos legales de los procesos a realizarse no son simplificables, sin embargo durante el proceso de revisión de los documentos los mismos son revisados y actualizados de acuerdo a las nuevas exigencias Nacionales (leyes, decretos, entre otros). Los indicadores para cada uno de los procesos se encuentran definidos dentro de sus respectivos procedimientos, en el levantamiento de las informaciones de los mismos se procura ante todo establecer un medio de verificación de efectiva del método de realización del proceso.</p> <p>Evidencias: Sección Indicadores de Gestión de los procedimientos levantados y aprobados. En la actualidad las TIC forman parte esencial del desarrollo de las actividades realizadas en el Ministerio. La Dirección de Tecnología se encarga de validar los impactos positivos que proveen dichas herramientas en la eficiencia, calidad y eficacia de la organización. De acuerdo al Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) el Ministerio de la Presidencia para los resultados del año 2019-2020 se encuentra entre los primeros 10 lugares del ranking.</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>Evidencias: Informe del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), informe de indicadores de Gestión del SGS.</p> <p>El Ministerio ha realizado diferentes procesos de benchlearning con las diferentes instituciones:</p> <p>*Para el área de procesos y Calidad: Con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) y El Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>*Para las Áreas de Tecnología: Con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).</p> <p>*Con otras instituciones a nivel de Viceministerios y demás Direcciones.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se ha desarrollado un análisis organizacional de la producción misional del Ministerio donde se describen los procesos que se derivan de los procesos misionales de:</p> <p>*Coordinación y direccionamiento estratégico-gerencial del Plan de Gobierno.</p> <p>*La Supervisión de la Gestión Pública</p> <p>*Apoyo al Presidente</p>	

	<p>Evidencia: Mapa de Procesos, Análisis Organizacional de la Producción Misional MINPRE (insumo que se encuentra en el PEI 2018-2020)</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>El proceso de diseño y mejora de los servicios se realiza a nivel interno dentro del Ministerio, dado que no entregamos producto final al ciudadano o cliente estos procesos se realizan con los servicios que se ofrecen entre las áreas o Direcciones del mismo. Desde el 2018 se realiza los modelos de encuestas para la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Tecnología, con el fin de que los colaboradores evaluaran los servicios ofrecidos por el área y se conocieran los puntos fuertes y/o mejoras posibles de la misma; así mismo se aplicó desde la Dirección de Recursos Humanos una encuesta de satisfacción sobre la fiesta de empleados en Diciembre, con el fin de conocer la opinión de todos los empleados sobre el producto final (Fiesta Navideña) provista por dicha Dirección.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta de satisfacción, Informes de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>El proceso de diseño y mejora de los servicios se realiza a nivel interno dentro del Ministerio, dado que no entregamos producto final al ciudadano o cliente estos procesos se realizan con los servicios que se ofrecen entre las áreas o Direcciones del mismo. Desde el 2018 se realiza los modelos de encuestas para la Dirección</p>	

	<p>Administrativa y Financiera, Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Tecnología, con el fin de que los colaboradores evaluaran los servicios ofrecidos por el área y se conocieran los puntos fuertes y/o mejoras posibles de la misma; así mismo se aplicó desde la Dirección de Recursos Humanos una encuesta de satisfacción sobre la fiesta de empleados en Diciembre, con el fin de conocer la opinión de todos los empleados sobre el producto final (Fiesta Navideña) provista por dicha Dirección.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta de satisfacción, Informes de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>N/A</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia a través del Comité de Calidad participa en el autodiagnóstico organizacional donde al plasmar los puntos fuertes de la institución además se trabaja el diseño de mejoras que faciliten los servicios prestados entre las áreas y la comunicación entre estos. El comité de Calidad está conformado por personal representativo de cada una de las áreas del MINPRE, esto facilita la diversidad de opiniones y puntos de vista en relación a los servicios prestados por las diferentes áreas.</p>	

	Evidencias: Carta conformación Comité Calidad, Guía Autodiagnóstico, Plan de Mejora Institucional.	
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>Las informaciones sobre los cambios y actualizaciones en las documentaciones del MINPRE se distribuyen de manera digital a todas las áreas especificando que es la nueva versión del documento controlado, a su vez se colocan en el portal interno o Minprenet donde se encuentra toda la documentación aprobada y vigente de la institución.</p> <p>Evidencias: Correo de información de cambios o actualizaciones en las Directrices y Procedimientos, Portal interno Minprenet.</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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>El Ministerio posee horarios establecidos fijos, sin embargo por medio del portal interno se puede acceder a los documentos institucionales publicados en línea. Los Documentos en formato impreso y originales se encuentran bajo la Dirección de Planificación y Desarrollo, en idioma español, así como también las versiones escaneadas de los documentos.</p> <p>Evidencias: Carpetas físicas en la Dirección de Planificación y Desarrollo, Carpeta en línea Dirección de Planificación y Desarrollo, Portal interno Minprenet.</p>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>El Ministerio cuenta con una Oficina de Acceso a la Información que se encarga de recibir y dar respuesta a quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas por el MINPRE a través del portal del 311. La Oficina cuenta con procedimientos previamente establecidos para el manejo de</p>	

	<p>las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Gestión de queja, reclamo, denuncia o sugerencia del MINPRE a través del Portal 311</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con un Mapa de procesos definidos donde se visualizan las áreas o direcciones del Ministerio y su interrelación para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales. Dentro del mapa de procesos se describen los macro procesos, los procesos, subprocesos y productos de las diferentes áreas o Direcciones.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos Institucional.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Los procesos del Ministerio de la Presidencia donde intervienen socios claves de diferentes sectores están definidos en tiempo y riesgos en las políticas y procedimientos de cada una de las áreas que así lo ameriten.</p> <p>Evidencias: Procedimientos del área de Compras, Comisión de Titulación de Terrenos del Estado, Comisión de Fideicomiso.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con canales internos de comunicación que facilitan el intercambio de los datos</p>	

	<p>necesarios para la prestación de los servicios. La Dirección de Tecnología, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, cuentan con accesos al portal interno de aplicaciones donde el socio interno puede acceder para la solicitud de los servicios que las áreas ofrecen.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos, AppsMinpre</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia ha realizado Benchlearning con otras instituciones como el Ministerio Administrativo de la Presidencia con el fin de adoptar las mejores prácticas y eficientizar los procesos de las áreas de Desarrollo Organizacional, Análisis de Procesos y Gestión de Calidad de la organización, así mismo se han realizado levantamientos del uso de herramientas tecnológicas en otras organizaciones en las áreas de Planificación y Análisis Estadístico con miras a facilitar la recopilación y manejo de los datos en estas áreas.</p> <p>Evidencias: Minuta de Reunión MAPRE, Informe de herramientas tecnológicas necesarias.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En el Ministerio de la Presidencia, para cada proveedor de servicio contratado, se establece previamente un grupo de personas que, encabezados por el líder del proyecto o programa al que pertenece el proveedor, se encargan de trazar las pautas necesarias para los proveedores así como también realizar las reuniones necesarias para la</p>	

	solución de los problemas que se puedan presentar en la prestación del servicio.	
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).	Actualmente las Directrices y Procedimientos en el MINPRE esta contempla la relación de los procesos interorganizacional, así como los roles de los responsables de las distintas unidades Evidencia: Directrices y Procedimientos.	
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).	Actualmente se trabajan la gestión de los procesos de manera transversal en toda la organización. Evidencia: Informe de memorias.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	N/A	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	N/A	

<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>Las oficinas del Ministerio de la Presidencia se encuentran accesibles desde vías principales de la ciudad de Santo Domingo con acceso para personas con discapacidad, horarios de atención de oficina disponibles y disponibilidad de acceso en línea por medio del portal institucional y el Sistema de Atención 311.</p> <p>Evidencias: Imágenes de las oficinas y alrededores, portal institucional www.minpre.gob.do</p>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de la Presidencia esto se evidencia a través de las publicaciones en el Portal de Transparencia donde se cargan todas las gestiones y decisiones que se realizan dentro del MINPRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Documentos Financieros (relaciones de ingresos y egresos, Relaciones de inventario de almacén, relaciones de activos fijos de la institución) *Informaciones sobre los Recursos Humanos (Nomina de empleados) *Informaciones sobre el Comité de Ética (miembros del comité, acta de constitución) *Informaciones sobre Licitaciones públicas (Documentación de las licitaciones, detalles de los concursos, detalles de las decisiones) <p>Entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional www.minpre.gob.do</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>Las respuestas a las solicitudes de información se entregan en tiempo oportuno mediante comunicación debidamente firmadas y selladas, a través del</p>	

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>canal correspondiente que en este caso es el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p> <p>Evidencias: Histórico de solicitudes entregadas.</p> <p>La diferenciación es el servicio personalizado y de calidad que se ofrece a los ciudadanos al entregarle información veraz y oportuna sobre las inquietudes, solicitudes, quejas o reclamaciones que levantan desde el Sistema 311.</p> <p>*Documentos Financieros (relaciones de ingresos y egresos, Relaciones de inventario de almacén, relaciones de activos fijos de la institución)</p> <p>*Informaciones sobre los Recursos Humanos (Nomina de empleados)</p> <p>*Informaciones sobre el Comité de Ética (miembros del comité, acta de constitución)</p> <p>*Informaciones sobre Licitaciones públicas (Documentación de las licitaciones, detalles de los concursos, detalles de las decisiones)</p> <p>Entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional www.minpre.gob.do</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
---	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Esto se evidencia a nivel interno, en la interacción de las áreas o Direcciones para la mejora de procesos, implementación de herramientas tecnológicas entre otros.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones Informe de resultados de mejoras implementadas a partir de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral aplicada en el 2017.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2019. Actualización de la plataforma virtual/pagina web del MINPRE.</p> <p>Evidencias: Informes de actualización de plataforma virtual www.minpre.gob.do N/A</p> <p>Esto se evidencia a nivel interno, en la interacción de las áreas o Direcciones para la mejora de procesos, implementación de herramientas tecnológicas entre otros.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones</p>	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios	N/A	

<p>(departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>El Ministerio de la Presidencia mantiene disponible las informaciones a través de su Portal de Transparencia institucional, Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter), teléfonos de acceso.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional www.minpre.gob.do, Redes sociales: @minprerd, teléfonos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia mantiene el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información, Redes Sociales y correos electrónicos como canales de información disponibles.</p> <p>La información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Transparencia, la oficina de Acceso a la Información y las redes sociales.</p> <p>Los objetivos se encuentran descritos y disponibles en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes operativos anuales de la institución (POA).</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311. Evidencias: Informe de resultados de análisis estadísticos periódicos del 311.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311. Evidencias: Informe de resultados de análisis estadísticos periódicos del 311.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	N/A	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	N/A	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el 2017 se aplicó la encuesta de clima laboral por medio de la Empresa Kriterion SRL, la misma se aplicó a todo el personal fijo que a la fecha contara con más de 3 meses en la institución, se realizó de manera virtual a través del correo electrónico y de forma presencial para aquellos que no tenían acceso	

<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 compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>a computadores. En la encuesta se midió la satisfacción del empleado en 14 dimensiones. El 88% de la población participo en la encuesta, el 78.26% de los encuestados mostraron percepción favorable con relación a las prácticas de la institución.</p> <p>Evidencias: Resultados de Encuesta de Clima Laboral y avances en mejoras implementadas. En este proceso se tomaron como referencia las mejoras propuestas en la Encuesta de Clima Laboral aplicada cada año, para la misma participa más de un 85% de la población del MINPRE.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta Clima Laboral. A través del Comité de Ética el colaborador tiene la facilidad de acceder a las informaciones referentes al manejo de situaciones que representen un conflicto de interés así como también asesoría en caso de encontrarse en medio de situaciones que amenacen su ética profesional.</p> <p>Evidencias: Correos informativos sobre comportamiento ético enviados desde el correo del Comité de Ética. Como mecanismo de consulta el MINPRE ha implementado el MINPRENET, herramienta que le permite al colaborador tener acceso a las principales informaciones de la institución. A esta plataforma tiene acceso todo el personal de la institución, tanto si tienen o no computador, pues se han colocado Kioscos de Servicio tanto en las oficinas de Palacio como</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>en las de Unicentro Plaza A inicios del 2019 se implementó además el portal Minpre Digital, donde el colaborador tiene la facilidad de solicitar todos los servicios, el almuerzo, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portales Minprenet y MinpreDigital Cada año el Ministerio realiza un cronograma de actividades en donde son incluidas las de responsabilidad como son: Limpieza de costas, Reforestación y Dominicana Limpia.</p> <p>Evidencias: Imágenes por actividades de participación del Ministerio en las actividades.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Esto se mide a través de los logros obtenidos mediante el POA de cada área. Trimestralmente se genera un informe por área sobre la gestión realizada de acuerdo a los Productos enlistados en el POA que para la culminación de la fecha debían completar. El informe detalla el porcentaje de cumplimiento, que tan eficaz fue la gestión de la Dirección en cuestión y que tan reales fueron las metas propuestas. En adición, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima laboral, las practicas gerenciales y de liderazgo obtuvieron un 88.18% de conformidad.</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencias: Informes de logros POA 2019-2020, Resultados de encuestas de Clima Laboral.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo desde la Unidad de Análisis de Procesos realiza los levantamientos necesarios en las áreas o Direcciones con el fin de diseñar y gestionar a la vez que redactar los procesos de cada una de estas áreas de acuerdo a las estrategias institucionales y la misión de cada una de ellas. Cada año el Ministerio de la Presidencia aplica la evaluación del desempeño en donde se evalúan 3 tres componentes (i) Resultado (ii) Competencias (iii) Comportamiento ético. Tomando esta evaluación como referencia se realiza la programación de la capacitación. Actualmente el Ministerio de la Presidencia otorga el Bono por Desempeño (que será por el máximo de un salario de un mes devengado por el servidor) partiendo de los resultados de la Evaluación de Desempeño del año anterior y a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Resultados Evaluaciones de Desempeño 2019-2020, Directriz de Compensación y Beneficios.</p> <p>Este proceso se realiza a través de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, a partir de los cuales la institución ha implementado mejoras y realizado cambios en beneficio de los colaboradores además de la implementación de fases tecnológicas que facilitan la interacción entre los colaboradores y las áreas. De acuerdo a los planes de mejora/cambios implementados se realizaron cambios en 4 dimensiones con un total de 5</p>	
---	--	--

	planes desarrollados en estas dimensiones en favor de los colaboradores.	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Para los fines fue creada la Asociación de Servidores Públicos, cuya principales funciones es velar por la armonía y buen clima en la institución.</p> <p>Evidencias: Acta de Constitución de la Asociación Nos apoyamos a lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 y en los procedimientos internos Implementación de la Directriz de Clima Laboral ().</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada, la percepción de los encuestados resultado en un 78.73% sobre la base de 100%.</p> <p>Evidencias: Resultados de Encuesta de Clima Laboral, Plan de Acción resultado encuesta de clima.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 	<p>En el Ministerio de la Presidencia implementa el Plan de 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>Laborales para todos los grupos, de acuerdo al modelo por competencias del MINPRE.</p> <p>Movilidad interna por medio de la promoción a nuevas posiciones. Delegación de responsabilidades desde el nivel superior hacia abajo motivando a los empleados.</p> <p>Los empleados tienen acceso a las Informaciones disponibles en el Portal de Transparencia Institucional, el portal interno de la institución y por medio de solicitudes desde correo electrónico.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>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>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se miden os indicadores de:</p> <p>Nivel de Absentismo</p> <p>Nivel de enfermedad</p> <p>Índice de Rotación de Personal</p> <p>Resultados de la encuesta de clima laboral y mejoras aplicadas, de acuerdo a la Encuesta de clima Laboral se midieron los resultados obtenidos en las 14 dimensiones contempladas y a partir de estos resultados se tomaron medidas para inicialmente realizar mejoras en las áreas que menor puntuación obtuvieron.</p> <p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se miden los indicadores de:</p> <p>*Productividad del POA contra los Presupuestos</p> <p>*Resultados de las evaluaciones de Desempeño institucional</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En el MINPRE se realiza las actividades de diagnóstico organizacional en las diferentes áreas del Ministerio con la participación de los involucrados en cada uno de los procesos de las mismas. se realizó el levantamiento de las descripciones de puestos de las diferentes áreas de la institución esclareciendo las funciones individuales de cada miembro del equipo.</p> <p>Evidencias: Diagnósticos organizacionales, Resultados de encuesta de clima laboral y avances.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia ha implementado la utilización de la plataforma interna Minprenet donde los colaboradores pueden consultar temas relacionados a: cursos/talleres abiertos, documentos institucionales (políticas, procedimientos) que se encuentran aprobados, datos de los colaboradores (posición, teléfono directo, extensión, etc), cumpleaños, entre otros. En adición se implementó en el primer trimestre del 2019 la utilización de la plataforma interna MinpreDigital, desde la cual el colaborador puede acceder a servicios internos tales como: tickets de servicio de tecnología, recursos humanos, servicios generales, solicitud en línea de almuerzo, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal Minprenet, Portal MinpreDigital</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>En el MINPRE se ha planificado que la capacitación a través de un Plan de capacitación que se actualiza cada año colaboradores del MINPRE en las áreas de</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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Competencias Laborales, la participación en la misma es de un 100% de los convocados. N/A</p> <p>Actualmente en el Ministerio no existe un programa de reconocimiento individual y/o de equipos de trabajo. Estos indicadores son medidos de manera confidencial desde el Comité de Ética Institucional.</p> <p>Para el año 2019 el Ministerio participó en actividades de Responsabilidad Social dentro de las que se incluyen: Dominicana Limpia, Actividad de Reforestación Sajoma, Charla Prevención Cáncer de Mama.</p> <p>Evidencias: Fotos de participación en las actividades, registro de asistentes a las actividades.</p>	<p>Desarrollo de un plan de reconocimiento individual/grupal de acuerdo a los logros alcanzados durante un período determinado.</p>
--	---	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</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>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,</p>	<p>Esto se evidencia en las actividades en las que participan los empleados del Ministerio realizadas por las demás instituciones del Estado, como por ejemplo, jornadas de limpieza de costas y sectores, jornada de salud (charlas y operativos), actividades culturales, entre otros.</p> <p>Evidencias: Convocatorias internas de participación en actividades, listado de participantes en actividades de bien social, imágenes y/o videos de participación en dichas actividades, publicaciones en el portal institucional y redes sociales de la institución. Actualmente el Ministerio de la Presidencia emplea aproximadamente 260 empleados de todas las ramas profesionales y/o sociales. Esto se mide por medio del impacto de los proyectos y programas coordinados por el Ministerio como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Proyecto de Titulación de terrenos del estado (más de 30,000 títulos emitidos) *Proyecto Ciudad Juan Bosch (25 mil viviendas bajo costo) *Programas de la Dirección General de Proyectos Especiales de la Presidencia (Quisqueya aprende contigo, Primera Infancia, Tanda Extendida, Banca Solidaria) <p>Evidencias: Estadísticas de los proyectos o programas coordinados por la institución. Esto se evidencia en la creación, por medio del decreto 260-14, de la Comisión Presidencial para la Rehabilitación, Saneamiento, Preservación y Uso Sostenible de la Cuenca Alta, Media y Baja de los Ríos Ozama e Isabela.</p>	
---	--	--

<p>incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <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>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>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Evidencias: Decreto 260-14 N/A</p> <p>Participación de los representantes de la institución y apoyo a diálogos, reuniones: *Reunión Seguimiento Plan Soberanía y Seguridad Alimentaria *Presentación de parque temático de Energía renovable de Ciudad Juan Bosch *Proyecto de Rehabilitación Puerto de Manzanillo *Presentación de avances Quisqueya aprende contigo *Presentación avances Jornada Extendida *Presentación informes Sistema 911 Entre otros.</p> <p>Evidencias: Publicaciones sobre participación y apoyo del Ministerio en las actividades. Informe de quejas recibidas sobre la institución a través del Sistema 311.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 	<p>Dado que la contratación de servicios y compra de productos se realiza bajo los lineamientos de la ley 340-06 y el Manual de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Compras y Contrataciones, no se toma en consideración en la actualidad la segmentación de los proveedores de acuerdo a su Responsabilidad Social ni la sostenibilidad de los productos que ofrecen.</p> <p>Al ser un ente de Coordinación Gubernamental entre las demás instituciones, esto se evidencia en los acuerdos establecidos para el logro de los objetivos estratégicos por cada sector del Estado (Salud, Educación, entre otros).</p> <p>Estos indicadores se miden desde la Dirección de Comunicaciones de acuerdo a los contenidos publicados sobre las actividades de la institución en los medios de comunicación, las redes sociales de la institución y el portal institucional.</p> <p>Estos indicadores se miden desde la Dirección de Recursos Humanos en combinación con la Dirección Administrativa y Financiera para la entrega de becas estudiantiles a las personas de menor poder adquisitivo dentro de la institución.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia no discrimina en raza, religión, posición social para la contratación del personal. El Ministerio se rige bajo la Ley de Función Pública No. 41-08, el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y</p>	

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Selección de Personal en la Administración Pública.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia participa activamente de actividades de carácter internacional (conferencias, talleres, conversatorios, y/o actividades filantrópicas organizadas tanto por las demás instituciones del estado como por organizaciones sin fines de lucro, empresas privadas, entre otros.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia participa regularmente de las actividades de carácter social realizadas por las demás instituciones del estado donde se requiere representación del mismo, tales como las jornadas de reforestación, jornadas de charlas preventivas y jornadas de limpieza de costas y ciudad.</p> <p>Dada la Naturaleza del Ministerio, tanto el Ministro como los Viceministros participan activamente durante el año en numerosas actividades, conversatorios, coloquios, conferencias tanto a nivel Nacional como Internacional en representación tanto del Ministerio como del País.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia en el 2019 realizó charlas a nivel institucional sobre la prevención del cáncer de mama, y con el fin de mejorar la calidad alimenticia de los colaboradores, realizo la contratación de un servicio de catering para la provisión del almuerzo y/o cena de los colaboradores con una selección de menú balanceado.</p> <p>Evidencias: Licitación para la contratación del servicio de catering, imágenes de charla prevención cáncer mama.</p>	
---	--	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	No se evidencian actividades de Responsabilidad Social	Establecer un plan para la
---	--	----------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Informe de resultados producción institucional de acuerdo al POA 2019.</p> <p>Informe de resultados de las gestiones de cara a la ciudadanía (Metas Presidenciales): Memorias Institucionales.</p> <p>Informes de auditoría a la contratación de lotes.</p> <p>Informe de cumplimientos de contratos de compras.</p> <p>Informes de cumplimientos de acuerdos de cooperación internacional y nacional.</p> <p>No existe evidencias</p> <p>El Ministerio de la Presidencia ha realizado consultas a diferentes instituciones con el fin de eficientizar los procesos internos y aprender mejores prácticas de gestión entre las que se encuentran el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).</p> <p>N/A</p>	<p>Auditoría de cumplimiento de las normas y estándares de los procesos.</p> <p>Aplicación de auditorías a las áreas por procesos estandarizados para evaluar el impacto a nivel institucional de las mejoras contempladas y las faltantes.</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>El Ministerio de la Presidencia es receptivo a las observaciones realizadas por las instituciones de control y los resultados de las mediciones ejecutadas por estos, entre los que se encuentran: Análisis de Riesgo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Seguimiento y medición por medio de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG y el Seguimiento a ejecución Presupuestaria por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p>Informe de ejecución POA 2018</p> <p>Informe de resultados de mejoras implementadas por la encuesta de clima laboral. Informe de mejoras contempladas en el plan de mejora a partir de la Guía de Autodiagnóstico CAF.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia ha realizado consultas a diferentes instituciones con el fin de eficientizar los procesos internos y aprender mejores prácticas de gestión entre las que se encuentran el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).</p> <p>Informes de grado de cumplimiento los acuerdos de colaboración de los Viceministerios con las demás instituciones y/u Organizaciones.</p>	

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Informe de reducción de costos en el uso de papel por la implementación de las aplicaciones tecnológicas para la solicitud de servicios internos.</p> <p>Resultados de Auditorias Financieras/ Resultados de las auditorias de los sistemas de Gestión de Servicios y Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva CPTTE N/A</p> <p>Ejecución Financiera 2019, Ejecución Presupuestaria 2019, Informes de Ejecución, Informes de Producción 2019.</p> <p>Inspección de Análisis de procesos de finanzas y los Informes de Auditorias Financieras.</p> <p>Aplicación de Política de Refrigerios y Almuerzos para la reducción de costos</p>	
--	---	--

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