



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica (DIAPE)**

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

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

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

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

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

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

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

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

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La institución comunica y desarrolla su misión y visión de manera interna en las reuniones generales y de equipos; y de manera externa en nuestra página institucional. Igualmente, se promueve los valores institucionales a fin de que el trabajo se realice en este marco. Igualmente, en encuentros con el director y los colaboradores, <b>Evidencias: (001 y 041)</b> Boletín institucional (InfoDiape). <b>(004)</b> Misión, Visión y Valores en la Web institucional. <b>(002)</b> Carnets de empleados. <b>(003)</b> Termos y pozuelos con misión y visión. <b>(002B)</b> Correo solicitud para actualización de Carnets.</p>	
<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La Diape tiene su marco de valores establecido y alineado a su misión y visión. <b>Evidencias: (004)</b> Misión, Visión y Valores en la Web institucional. <b>(002)</b> Carnets de los colaboradores, <b>(002B)</b> Correo solicitud para actualización de</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Carnets, <b>(001)</b> Boletines de la institución.</p> <p>A través del Departamento de Planificación y Desarrollo, la institución se asegura de que los objetivos estratégicos institucionales estén alineados a la misión, visión y valores, los cuales son comunicados a todos los colaboradores a través del correo institucional y a los grupos de interés a través de nuestra página institucional. Así mismo en cada edición del boletín institucional InfoDiape se comunica y se desarrolla un valor de nuestra institución. Igualmente, el Departamento de Planificación y Desarrollo</p> <p><b>Evidencias: (056)</b> Hoja de asistencia a la socialización del POA 2020. <b>(005 y 006)</b> Publicación del PEI 2018-2020 y del POA 2020 en la página institucional. <b>(001 y 041)</b> InfoDiape. <b>(003)</b> Diseño de nuevos termos y tazas donde se comunica misión-visión. <b>(182)</b> Correo de socialización del POA 2020. <b>(016)</b> POA 2020.</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>En marzo del año 2019 se realizó una jordana con todos los colaboradores para tomar en cuenta todas las opiniones para la actualización de la</p>	

	<p>misión-visión, luego una comisión de encargados de área tomó las decisiones de lugar atendiendo a los cambios en nuestro entorno, tanto la misión como la visión fueron modificadas. <b>Evidencias: (007)</b> Resolución de actualización de misión, visión y valores. <b>(201)</b> Hojas de asistencia a la Jornada de Revisión de Misión, Visión y Valores. <b>(155)</b> Correos de convocatoria a jornada de revisión misión-visión.</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>La institución tiene un Comité de Ética Pública (CEP), posee un código de ética y un buzón de denuncias para los fines. Igualmente, el CEP se mantiene informando sobre las maneras de comunicar cualquier situación anómala. <b>Evidencias: (008)</b> Publicación de la juramentación del nuevo CEP, <b>(049)</b> Código de Ética Institucional, <b>(009)</b> Correos de del CEP informando sus canales de acceso.</p> <p>La institución posee una matriz de áreas con potenciales conflictos de interés. Igualmente, el Comité de Ética cuenta con mecanismos para la prevención de estos temas y facilita la comunicación a los colaboradores</p>	

	<p>para enfrentar estas situaciones, y diseñó un cuadro de control ante posibles casos de conflicto de interés. <b>Evidencias: (125 y 126)</b> Matriz y cuadro control de conflicto de interés. <b>(092)</b> Fotos del buzón de denuncias del CEP. <b>(010)</b> Correos de orientación del CEP.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Dos veces al año se realizan los encuentros con el director, un canal directo para reforzar la confianza y respeto entre líderes/directivos/empleados. Trimestralmente se realizan reuniones con los líderes de áreas en las que se exponen, tanto los avances de los trabajos realizados, como las dificultades y logros de los equipos en las que se ofrecen ideas y mecanismos de soporte y acompañamiento cuando se necesitan. A su vez, los líderes de áreas realizan reuniones con sus equipos para los mismos fines y se realiza un constante monitoreo de que las labores se realicen para dar respuesta a nuestros objetivos misionales.</p> <p>En el caso de los departamentos que trabajan remoto de manera habitual y también debido a la pandemia de</p>	

	<p>covid-19, la supervisión se realiza por diversos chats. <b>Evidencias: (118 y 118B)</b> Hoja de asistencia. a los encuentros con el director. <b>(110)</b> Minutas de las reuniones Trimestrales de los directivos y minutas de las reuniones de los departamentos <b>(058)</b> Captura de los chats de las áreas.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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>En la Diape las funciones, estructura organizativa y responsabilidades están definidas y adecuadas para responder a la misión y visión institucional dadas en el decreto que la creó, en su organigrama y sus manuales de funciones, cargos y de procesos y procedimientos. De igual manera, los acuerdos por desempeño gestionan los niveles, responsabilidades y competencias de los integrantes. A su vez toda la planificación y operatividad para cumplir con nuestra misión estén dadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Anual (POA)</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>(023)</b> Estructura organizativa. <b>(012)</b> Manual de Funciones. <b>(013)</b> Manual de Cargos. <b>(038)</b> Hojas de</p>	



	aprobación Políticas y manuales de procesos y procedimientos de las áreas. <b>(015)</b> Acuerdos de desempeño.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La Dirección General revisa de manera conjunta con los encargados de áreas las necesidades de la institución para poder cumplir con sus objetivos misionales. En el 2019 se revisó y actualizó la estructura organizativa, se actualizaron los manuales de función y de cargos. Además, como cada año, se elaboró el Plan Operativo para garantizar el cumplimiento de objetivos pautados. <b>Evidencias: (023)</b> Nueva Estructura Organizativa, <b>(013)</b> Manual de Cargos. <b>(012)</b> Manual de Funciones. <b>(016)</b> POA 2020.	
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).	El Departamento de Planificación y Desarrollo realiza los informes del POA donde quedan evidenciadas las dificultades para cumplir con alguna tarea. Además, se creó un reporte de Matriz de Planificación donde se da seguimiento a todos las unidades y su cumplimiento. En la institución se consideran las capacidades de los prospectos de manera inclusiva. <b>Evidencias: (017)</b> Reportes POA 2020 <b>(018)</b> Reporte de Matriz de	

	<p>Planificación 2020. <b>(148)</b>          Colaborador no vidente en el Departamento de Información y Análisis. <b>(137)</b> Nómina por género.</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>La institución posee controles internos alineados a los requerimientos de NOBACI. En este 2019 iniciamos la elaboración de matrices de riesgos para gestionar posibles dificultades en cada una de las áreas. Además, el Departamento de Planificación y Desarrollo realiza informes trimestrales de cumplimiento de metas del POA y Matriz de Planificación e informes semestrales de logros del PEI como sistemas de monitorización de logros estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>(059)</b> Índice de cumplimiento de NOBACI. <b>(017)</b> Reportes POA. <b>(018)</b> Reportes de la Matriz de Planificación. Informe de logros PEI. <b>(097)</b> Matriz de Riesgo del departamento de Monitoreo de la Información. <b>(038)</b> Aprobación Áreas Sustantivas. <b>(077)</b> Evidencia de socialización. Hoja de consentimiento y entendimiento.</p> <p>Desde el 2018 la Diape implementó la autoevaluación CAF y elaboró, a</p>	

	<p>partir de los resultados de este, un Plan de Mejora.</p> <p><b>Evidencias: (037)</b> Autoevaluación CAF colgada en el SISMAP. <b>(020)</b> Plan de Mejora 2019 colgado en el SISMAP.</p>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Cada departamento planifica las necesidades de software para su adquisición o diseño en el POA y en PEI. <b>Evidencias: (017)</b> Informe trimestral de cumplimiento del POA. <b>(021)</b> Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Cada área planifica sus proyectos anualmente y los registra en el POA. El seguimiento se da a través de los supervisores y/o coordinadores de equipos de implantación y supervisión y en los reportes del POA. Para facilitar la gestión de los proyectos, el departamento de Planificación y Desarrollo y el departamento de Programación Estratégica han implementado el uso de Trello y cuentan con un coordinador de área quien se encarga de que los procesos y gestión de proyectos tengan fechas y disposiciones específicas utilizando esta herramienta.</p>	

	<p>A su vez, el departamento de Monitoreo de la Información envía una agenda diaria con la distribución y/o cambios de las asignaciones.</p> <p><b>Evidencias: (016)</b> POA 2020. <b>(022 y 094)</b> Planificación de DPD y DPE en Trello. <b>(156)</b> Agenda diaria de DMI.</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>La Dirección General realiza reuniones periódicas con cada uno de los departamentos para conocer de primera mano sus opiniones de los procesos internos y fomentar la comunicación eficaz. Igualmente, cada una de las áreas realiza sus reuniones internas con los mismos fines. El correo institucional es el canal oficial para el envío de documentos e impartir instrucciones. Para estos fines, también se utilizan los chats de las diferentes aplicaciones de mensajería. El buzón de sugerencias también se estableció como un canal para que los colaboradores puedan expresarse. <b>Evidencia: (011)</b> Minutas de la reunión trimestral de encargados. <b>(110)</b> Minuta de reuniones de las áreas. <b>(124)</b> Correos de los departamentos. <b>(058)</b> Fotos de chats. <b>(060)</b> Informes del buzón de sugerencias.</p>	

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se establecieron reuniones periódicas con los líderes de las unidades y los miembros de cada una de ellas para fomentar la retroalimentación de los empleados. Igualmente, se envían correos y reportes de calidad para los fines. Además, cada año se realiza una Encuesta de Clima Laboral. También se han elaborado e implementado diversas políticas para la mejora de los procesos institucionales. Desde el 2017 se realizan los encuentros con el director para garantizar la mejora continua, fomentar la confianza y la retroalimentación directa entre la Dirección y los colaboradores. <b>Evidencias: (027 y 110)</b> Minutas de reuniones de encargados y colaboradores a su cargo. <b>(163)</b> Reportes de calidad y/o correos de retroalimentación DMI. <b>(121)</b> Reportes de calidad y/o correos de retroalimentación DIA. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(061)</b> Plan de implementación de la política de Información y Comunicación Institucional. <b>(120)</b> Plan de implementación de la política de</p>	

	Gestión de los Archivos Institucionales. <b>(067)</b> Borrador-Plan de Gestión Ambiental.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	La Diape comunica iniciativas de cambio a todos sus empleados través de su correo institucional, el boletín InfoDiape, reuniones con el director y correos electrónicos de los encargados de área y del director. <b>Evidencias: (001)</b> InfoDiape comunicando la nueva estructura organizacional. <b>(052)</b> Correo de actualización de historias clínicas. <b>(024)</b> Correo del director informando de cuarentena.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En la DIAPE se fomenta que los directivos y encargados de áreas actúen en consonancia con los objetivos, normas y valores establecidos.  <b>Evidencias:(024)</b> Correo del director y de los encargados de área ajustados a la política de Información y Comunicación. <b>(093)</b> Hoja de asistencia a las actividades.	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En la institución se fomenta el diálogo respetuoso a través del cumplimiento de sus normas. Se pondera a cada colaborador sin discriminación. <b>Evidencias:(148 y 135)</b> Colaborador No vidente y Personas mayores que trabajan en la Diape. <b>(053)</b> Brochure del código de ética.</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa y se consulta a los colaboradores en los asuntos claves de la institución. Los principales mecanismos de consulta a los colaboradores son los Encuentros con el director y la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias: (024)</b> Correo de la Dirección informando la situación de la pandemia. <b>(118)</b> Hoja de asistencia a los encuentros con el director 2019. <b>(034)</b> Código de la Encuesta de Clima Laboral 2019. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>La institución elabora un plan de capacitación tomando en cuenta las necesidades institucionales y los</p>	

	<p>intereses del colaborador. Además, se les brinda facilidades en el horario de trabajo. <b>Evidencias: (045)</b> Plan de capacitación. <b>(026, 089, 108 y 153)</b> Cursos y talleres tomados por personal de Planificación y Desarrollo Toma de decisiones y Comunicación asertiva, Simplificación de Trámites, Planificación Estratégica y Auditoría y Control Interno.</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se retroalimenta constantemente de manera individual y colectiva en los distintos departamentos de la institución. También el director personalmente, en el 2018 y 2019, hizo reuniones en las que dio consejos a los monitores del departamento de Monitoreo de cómo relatar una entrevista. <b>Evidencias: (163)</b> Reportes de calidad y/o correos de retroalimentación DMI. <b>(121)</b> Reportes de calidad y/o correos de retroalimentación DIA. <b>(027 y 110)</b> Minutas de reuniones. <b>(123)</b> Correos y chats de retroalimentación. <b>(025)</b> Correos electrónicos de avisos de reunión con el director.</p>	



<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencian rotaciones internas en los departamentos de la DIAPE. Los colaboradores tienen asignadas sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones y competencias.  <b>Evidencias: (127)</b> Correos con indicaciones y asignaciones <b>(063)</b> Acciones de personal. <b>(015 y 111)</b> Acuerdos de desempeño. <b>(022 y 094)</b> Tableros de Trello.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La DIAPE brinda facilidades a sus empleados para que tengan acceso a proyectos formativos. Igualmente, se les encomienda trabajos en los que puedan desarrollarse. En el 2018 y 2019, el director realizó reuniones con los monitores del departamento de Monitoreo en las que dio pautas para trabajar el monitoreo de los programas de panel de radio y televisión que monitorea la Diape. También, creamos un piloto para un programa de formación interna en el cual realizamos un primer curso al Departamento de Planificación y Desarrollo. <b>Evidencias: (045)</b> Plan de capacitación. <b>(109)</b> Documento para el piloto del Programa de formación Interna <b>(026)</b> Diplomas del Taller de Toma de decisiones y</p>	

	Comunicación asertiva. <b>(025)</b> Correos electrónicos de avisos de reunión con el director DMI.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Para los fines se realizan los Encuentros con el director. También, los encargados de área realizan reuniones con el personal en las que reciben sus recomendaciones. <b>Evidencias: (064)</b> Plan de Mejora de los encuentros con el director. <b>(027)</b> Minutas de reuniones DPD.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Existen mecanismos de compensación para premiar a los empleados más esforzados. <b>Evidencias: (028)</b> Reconocimiento anual en InfoDiape. <b>(136)</b> Lista de colaboradores que clasificaron para el bono de desempeño 2018-2019.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se evidencian beneficios e iniciativas para responder a las necesidades de cada miembro de la DIAPE. <b>Evidencias: (029)</b> Seguro funerario. <b>(030)</b> Seguro médico complementario. <b>(146 y 162)</b> Permisos otorgados a colaboradores. <b>(031)</b> Beneficio de farmacia.	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>En este 2020 diseñamos una encuesta de satisfacción para detectar las necesidades de nuestros clientes respecto a nuestros productos. <b>Evidencias: (098)</b> Informe encuesta de satisfacción Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Borrador Política y procedimiento para encuestas de satisfacción productos Diape.</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La institución ha sido participe de reuniones que permiten definir los lineamientos institucionales a seguir. <b>Evidencias: (011)</b> Minuta Reunión Encargados Departamentales</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Las políticas públicas relevantes para la organización han sido incorporadas en el Plan Estratégico de la institución. <b>Evidencias: (021)</b> Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</p> <p>Los objetivos establecidos por la DIAPE en el Plan Operativo Anual (POA), están en consonancia con los objetivos estratégicos del Ministerio de la Presidencia, institución de la que depende, <b>Evidencias: (021)</b> PEI</p>	

	institucional 2018-2020. <b>(016)</b> POA 2020.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	No aplica. <b>Evidencia: (032)</b> Carta compromiso.	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	La Diape en cumplimiento de su misión institucional, envía tres informes diarios de carácter <b>confidencial</b> al poder ejecutivo, que son: Resumen de Prensa, Señales y Responsibles. <b>Evidencias: (004)</b> Misión, Visión y Valores en la Web institucional.	
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.).	No aplica. <b>Evidencia: (032)</b> Carta compromiso	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	No aplica. <b>Evidencia: (032)</b> Carta compromiso	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	La Diape ha dado a conocer su naturaleza por distintas vías, en medios de comunicación y portal institucional. <b>Evidencias: (086)</b> Capturas de las pestañas Sobre Nosotros y Contacto en <a href="http://diape.gob.do/">http://diape.gob.do/</a>	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	No aplica. <b>Evidencia: (032)</b> Carta compromiso	
---	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La Diape tiene identificados sus grupos de interés. A nivel externo, el Poder Ejecutivo es el destinatario de nuestros productos que les son remitidos diariamente, igualmente se responde a sus solicitudes puntuales. A nivel interno, son nuestros colaboradores con quienes se construyen y se socializan los planes de trabajo y decisiones relevantes para su ejecución. <b>Evidencia:</b> <b>(056 y 182)</b> Socialización del POA 2020. <b>(021)</b> PEI 2018-2020.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Anualmente se aplica la Encuesta de Clima Laboral que arroja los niveles de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés internos. En este año 2020 iniciamos las encuestas externas para recoger las impresiones de los usuarios sobre nuestros productos.	

	<p>Aparte está en borrador la Política y procedimiento para encuestas de satisfacción de los productos Diape.</p> <p><b>Evidencia: (034)</b> Correo con asignación del código para la Encuesta de Clima 2019.</p> <p><b>(154)</b> MAP-Remisión de informe de la Encuesta de Clima 2019. <b>(144) Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. (183) Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. (157)</b> Informe de resultados de la encuesta sobre el Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Borrador Política y procedimiento para encuestas de satisfacción productos Diape.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>A través del DataBox-Media Strategy Center y el Sistema de Monitoreo de Actores y Temas en las Redes Sociales-Diape se monitorean diariamente las informaciones y temas relevantes para el Poder Ejecutivo publicados en los diferentes medios de comunicación para la elaboración de nuestros productos. Esto nos permite estar al tanto de cualquier variación social, política, económica, jurídica, etc.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  <b>(158)</b> Reportes de temas de Databox y Data-Tuit.  <b>(159)</b> Perfiles de prensa: A-diarios, B-semanales.  <b>(172)</b> Informe de actualización de Salud.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Las informaciones sobre la institución se evalúan y se levantan por diferentes vías. <b>Evidencias:</b>  <b>(017)</b> Reporte trimestral del POA 2020. <b>(035)</b> Memoria Anual 2019.  <b>(036)</b> Foto de las informaciones colgadas en el SISMAP. <b>(090)</b> Matriz de actualización de NOBACI 2019.  <b>(037)</b> Autoevaluación Caf-2019.  <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(019)</b> Informe del PEI.</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>En pos de la mejora continua y de conocer las oportunidades de mejora, aplicamos la autoevaluación CAF en el 2018 y en el 2019, también la Matriz de Riesgo. <b>Evidencia:</b>  <b>(097)</b> Matriz de Riesgo DMI. <b>(037)</b> Autoevaluación CAF 2019.</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 2019 iniciamos los análisis de riesgos por departamentos, debido a la cuarentena por la pandemia del covid-19, solo pudimos realizar el correspondiente al departamento de Monitoreo de la Información. A pesar de eso, en la Diape, las acciones y objetivos actuales de la institución se estructuran partiendo de su misión, visión y valores.  <b>Evidencia: (021) PEI-2018-2020 (016) POA 2020 (097) Matriz de Riesgo DMI.</b></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>La institución realiza su planificación anual basada en el PEI institucional, el cual está elaborado para responder a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores. También se elaboran planes de mejora para responder a necesidades de los colaboradores.  <b>Evidencias: (021) PEI 2018-2020. (016) POA 2020 (064) Plan de mejora de los Encuentros con el Director.(183) Plan de Mejora de la</b></p>	



	encuesta de clima 2019. <b>(098)</b> Informe de encuesta de satisfacción Perfil de Prensa.	
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.	La Diape revisa periódicamente los procesos y procedimientos de los departamentos. En este año iniciamos las evaluaciones del impacto de nuestros productos, aunque debido a la cuarentena por el covid-19 solo realizamos la evaluación concerniente al Perfil de Prensa. <b>Evidencias:(038)</b> Hoja de aprobación de la actualización de los manuales de procesos y procedimientos de DMI y DIA 2019. <b>(098)</b> Informe de resultados de la encuesta sobre el Perfil de Prensa.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La DIAPE realiza estimaciones de presupuesto anualmente. <b>Evidencias:(039)</b> Presupuesto Anual 2020. <b>(040)</b> Plan Anual de Compras 2020.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Las actividades y los recursos para su realización se planifican anualmente a nivel institucional. Igualmente, cada departamento distribuye las tareas de manera interna de acuerdo a sus prioridades. <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020.	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><b>(022 y 094)</b> Tableros de Trello. <b>(156)</b> Agenda diaria DMI.  La DIAPE integra acciones de responsabilidad social a su planificación anual e involucra a sus empleados en acciones que impactan positivamente su entorno interno y externo. Así mismo, en este año formalizamos nuestro compromiso en nuestra política de Medio Ambiente y en el acápite para proveedores del Código de Ética institucional un punto sobre responsabilidad social. <b>Evidencias:</b>  <b>(016)</b> Jornadas de reforestación y de limpieza de playas en el POA 2020  <b>HOJA CSMA (117)</b> Borrador del acápite de responsabilidad social.  <b>(114)</b> Responsabilidad social para proveedores en el Código de Ética.  <b>(041)</b> InfoDiape No.7.</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>La DIAPE cuenta con una planificación anual que establece las prioridades institucionales y todos los procesos que deben agotarse para su cumplimiento, la cual se revisa trimestralmente. <b>Evidencias: (042) Matriz de Planificación 2020 (018) Informe de cumplimiento de metas de la MP 2020. (011) Minuta de las reuniones trimestrales de encargados.</b></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>Los objetivos estratégicos y operativos están claramente expresos en los POA de las unidades y en los acuerdos de desempeño de los colaboradores de las distintas áreas. <b>Evidencias: (016) Plan Operativo Anual 2020., (015 y 111) Acuerdos de desempeño 2020.</b></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>La institución desglosa en la Matriz de Planificación (MPL) y en el Plan Operativo Anual los proyectos y programas con sus objetivos y resultados para cada área y departamento. En dicho documento se establece el nivel de cambio, a</p>	

	<p>través de indicadores que permitan medir los resultados finales.</p> <p><b>Evidencias: (018)</b> Reporte de cumplimiento de metas Matriz de Planificación 2020. <b>(017)</b> Reporte trimestral de cumplimiento de metas Plan Operativo Anual 2020.</p>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>A través de reuniones periódicas se comunican a los colaboradores objetivos, planes y tareas para lograr el cumplimiento de la misión institucional. Además, a través del correo institucional se remite el POA a los colaboradores. <b>Evidencias: (056)</b> Hoja de asistencia a la socialización del POA 2020. <b>(56B)</b> Presentación Socialización-Plan operativo anual 2020</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>Periódicamente se miden y evalúan los logros institucionales, a través del monitoreo del cumplimiento de metas del PEI, MPL y el POA. <b>Evidencias: (0019)</b> Informe de logros del PEI 2018-2020. <b>(018)</b> Reporte trimestral de la MPL 2020. <b>(017)</b> Reporte trimestral del POA 2020.</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>Se aplican mediciones para eficacia de la producción. <b>Evidencias: (0019)</b> Informe de logros del PEI 2018-2020. <b>(018)</b> Reporte trimestral de la MPL 2020. <b>(017)</b> Reporte trimestral del POA 2020.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La Diape revisa periódicamente sus estrategias, procesos y métodos, para optimizar su funcionamiento. Producto de una evaluación sobre la elaboración del POA, se impartieron tres talleres en los que se discutió, evaluó y enseñó una nueva metodología de elaboración y monitoreo del POA. Igualmente, a nivel interno, las áreas realizan reuniones cuando surge la necesidad de modificaciones y cambios. <b>Evidencias: (056)</b> Hoja de asistencia a los talleres sobre la elaboración del POA 2020. <b>(056B)</b> Presentación Socialización-Plan operativo anual 2020. <b>(110)</b> Minutas de reuniones de las áreas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La institución promueve de manera constante la cultura del conocimiento, a través de programas de capacitación, cursos, talleres y charlas con líderes claves, para mejorar la capacidad de análisis de los colaboradores y poder así mejorar los servicios ofertados a nuestros clientes -usuarios.  <b>Evidencias: (026)</b> Certificados Taller de Toma de decisiones y comunicación asertiva. <b>(108)</b> Certificados curso Simplificación de Trámites <b>(184)</b> Hojas de asistencia a los conversatorios bimensual organizadas por DIA con funcionarios.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La DIAPE diseña sistemas internos que le permiten medir y dar seguimiento a las metas institucionales. <b>Evidencias: (018)</b> Reporte trimestral de la MPL 2020. <b>(017)</b> Informe trimestral del POA 2020.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DIAPE se ha adaptado al uso de las TIC, el año pasado se impartieron talleres para capacitar a los colaboradores para trabajar</p>	

	<p>directamente en la matriz POA y en la de planificación. También, ante la pandemia el tener un VPN, equipos informáticos, routers, etc., ha permitido que la institución realice sus labores en un 85% desde los hogares. <b>Evidencias: (84)</b> Foto del formulario para el acceso del VPN. <b>(001)</b> InfoDiape No.8 <b>(056)</b> Hoja de asistencia a los talleres sobre la elaboración del POA 2020. <b>(056B)</b> Presentación Socialización-Plan operativo anual 2020.</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Los cambios se gestionan a partir de los proyectos contemplados en los planes operativos, lo que garantiza realizar las reformas de forma sistematizada. Igualmente, los departamentos realizan evaluaciones internas de sus herramientas y recursos implementando los cambios pertinentes, como el proyecto piloto ejecutado para el cambio de la plantilla Word en la que se reporta el monitoreo de programas de panel en el Departamento de Monitoreo. <b>Evidencias: (017)</b> Reporte trimestral del POA 2020. <b>(166)</b> Evaluación del uso de la plantilla de Word en DMI <b>(022-094)</b> Tableros de Trello.</p>	

<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se realiza una estimación y planeación presupuestaria anual, para contar con los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. <b>Evidencias: (039)</b> Presupuesto Anual 2020. <b>(040)</b> Plan Anual de Compras 2020. <b>(016)</b> POA 2020.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se cuenta con mecanismos para que exista una comunicación fluida que permita brindar soluciones a cualquier situación que se presente dentro de la institución. <b>Evidencia: (118)</b> Hojas de asistencia a los encuentros con el director 2020. <b>(043)</b> Política de Información y comunicación. <b>(110)</b> Minutas de reuniones de equipos de trabajos.</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>La DIAPE hace uso constante de la tecnología como herramienta de transformación, dirigida a mejorar e incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad. Incluso, ha creado sus propios sistemas y herramientas electrónicas de trabajo. <b>Evidencias: (050)</b> Foto del formulario de la Mesa de ayuda. <b>(044)</b> Foto del menú de la web institucional</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Anualmente, el Departamento de Recursos Humanos de la DIAPE, conjuntamente con los encargados de área, realiza una evaluación de las necesidades de personal en la institución a fin de proyectar las contrataciones de nuevo personal. Igualmente, mediante la Encuesta de Clima Laboral, se elabora un plan de mejora para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los colaboradores. <b>Evidencias: (046)</b> Planificación de RR.HH. para el 2020 cargada en el SISMAP. <b>(183)</b> Plan de mejora de la encuesta de clima 2020.	
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).	Los procesos que se realizan desde el departamento de RR.HH. toman en cuenta el factor humano y los inconvenientes que se le presentan al personal. En el 2019 integramos a un analista con discapacidad visual al equipo del DIA. <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020, <b>(181)</b> Formulario Control de Permisos de Ausencias y Tardanzas. <b>(185)</b> Beneficio de	

	<p>lactancia de Mariel Tvarez. <b>(146)</b>  Permisos para estudios. <b>(148)</b>  Colaborador no vidente. <b>(211)</b>  Beneficio por Paternidad Modesto De la Rosa 2019.</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>La institución se asegura de que las capacidades de su personal son las adecuadas para desarrollar las tareas requeridas. <b>Evidencias: (152)</b>  Borrador de la Política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal. <b>(149)</b>  Requisición de personal. <b>(143 y 150)</b>  Formulario de informe de la entrevista y evaluación del currículo. Resultados de evaluación técnica para ver las aptitudes y actitudes del personal a seleccionar. <b>(013)</b> Manual de Cargos. <b>(012)</b> Manual de Organización y Funciones.</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>La institución selecciona a los prospectos de acuerdo a la normativa implantada en la Ley de Función Pública y los pasos a seguir se encuentran plasmados en el borrador del manual de procesos y procedimientos de RRHH. Igualmente, cuenta con una escala de salarios que determina la remuneración de cada puesto y a inicios de este año fue aprobada la</p>	

	<p>Política de Compensación y Beneficios. En cuanto al reconocimiento al personal, anualmente se entregan reconocimientos individuales y colectivos a aquellos colaboradores y unidades que hayan desempeñado sus funciones de manera excepcional de acuerdo a los valores y objetivos institucionales. De manera formal ya contamos con un borrador de una política para los fines. Las asignaciones a los colaboradores se realizan en correspondencia con sus acuerdos de desempeño. <b>Evidencias: (106)</b> Manual de procesos y procedimientos de RRHH. <b>(047)</b> Imagen de la escala salarial colgada en el SISMAP. <b>(048)</b> Hoja de aprobación de la Política de Compensación y Beneficios. <b>(200)</b> Borrador de la política, procesos y procedimientos para los reconocimientos al personal. <b>(015 y 111)</b> Acuerdos de desempeño.</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>Se otorga anualmente el bono por desempeño a los empleados del Sistema de Carreras y al de Servicio Civil un bono basado en los resultados de su evaluación por desempeño/metras. Al finalizar el año</p>	

	<p>se realiza un reconocimiento a los empleados destacados de manera individual y en equipo. Está conferido en el Código de Ética Institucional el Sistema de Consecuencias Positivas- Selección del Empleado del Mes (por área).</p> <p><b>Evidencias: (015 y 111)</b> Acuerdos de desempeño. <b>(134 y 136)</b> Aprobación del MAP de bono por desempeño 2020. <b>(001)</b> Reconocimientos InfoDiape No.8 <b>(200)</b> Borrador de la política, procesos y procedimientos para los reconocimientos al personal. <b>(049)</b> Código de Ética Institucional.</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>La institución utiliza el perfil de competencias, descripciones de puestos y funciones para la selección de personal y organizar las capacitaciones. <b>Evidencias: (013)</b> Manual de Cargos. <b>(012)</b> Manual de Funciones. <b>(045)</b> Plan de capacitación 2020.</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>La Diape tiene una Mesa de Ayuda para canalizar las necesidades de los empleados en los servicios de TIC, RRHH y Administración. También los colaboradores cuentan con equipos informáticos y sillas ergonómicas. Cada año se elabora el Plan de</p>	

	Capacitación. <b>Evidencias: (050)</b> Imagen del menú de la Mesa de Ayuda. <b>(051)</b> Tickets de la Mesa de Ayuda. <b>(065)</b> Factura de adquisición de equipos. <b>(045)</b> Plan de Capacitación 2020.	
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).	La institución gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. <b>Evidencia: (015 y 111)</b> Formularios de evaluación de desempeño.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	La DIAPE trabaja constantemente en identificar las competencias de sus miembros y colocarlos en puestos acordes con sus aptitudes. <b>Evidencias: (063)</b> Acciones de personal.	
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.	Se debate sobre las estrategias para desarrollar las capacidades y se trabaja en reforzar las habilidades de los miembros de la institución En el 2020 iniciamos con un programa	

	<p>piloto de capacitación interna.  <b>Evidencias: (011)</b> Minutas de las reuniones trimestrales de encargados. <b>(045)</b> Plan de Capacitación Anual. <b>(109)</b> Documento para el piloto del Programa de formación Interna.</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>Las necesidades de formación se discuten en las áreas y se llevan a la mesa directiva. Se evidencian esfuerzos por identificar programas formativos para ponerlos a disposición de los empleados.  <b>Evidencias: (045)</b> Plan de Capacitación 2020. <b>(016)</b> Propuestas de formación POA 2020 <b>(109)</b> Borrador - Programa Piloto de Formación Interna.</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>Se estimula a los colaboradores a la participación activa en las unidades fungiendo como líderes de secciones y/o equipos, motivándolos a tener un alto rendimiento para ser considerados a promoción. Además, es política del departamento de Monitoreo de la Información, rotar a su personal por las diferentes secciones ocupando distintos puestos. Ej.: Pasar de ser Monitor de Prensa a supervisor, o líder, de equipo de monitores de prensa.</p>	

	<b>Evidencias: (139)</b> Acción de personal de Angelina Pineda como supervisora de Prensa Escrita. <b>(138)</b> Asignación de Marlyn Sánchez supervisora de Señales y Responsibles. <b>(160)</b> Cambio de supervisores DPE-DMI.	
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).	Todo personal nuevo en la institución o en una función pasa por un proceso de inducción, entrenamiento y acompañamiento. <b>Evidencia: (179)</b> Acompañamiento Reporte de acompañamiento a Vanessa Peña-Suplente RAI. <b>(207)</b> Coaching personal de nuevo ingreso.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencian medidas de promoción y traslado a lo interno de la institución. <b>Evidencia: (139)</b> Acción de personal de Anyelina Pineda <b>(140)</b> Acción de personal del Juan Carlos Sosa al turno de la madrugada. <b>(160)</b> Cambios y rotaciones de personal DPE y DMI.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia que algunos colaboradores han realizado formación online. Nuestros colaboradores utilizan las redes sociales, incluso forman parte de nuestras labores, por ejemplo, el monitoreo de Twitter <b>Evidencia:</b>	

	(089 y 153) Certificados de participación de los cursos realizados por personal de DPD en QualityGB sobre Planificación Estratégica y Auditoría y control interno. (161) Imagen del Sistema de Monitoreo de Actores y Temas de Redes Sociales de la Diape y del Módulo de autogestión de informaciones en Databox.	
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.	Se evidencian talleres y correos formativos para los empleados de la DIAPE, a los fines de que conozcan sobre sus derechos en materia de ética y conflictos de interés. Evidencias: (093) Hojas de asistencia a las charlas del Comité de Ética. (010B) Correos orientación CEP Conflictos de Interés.	
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 análisis costo/beneficio.	La Diape realiza Análisis Costo/Beneficio de los programas de formación y desarrollo del personal, también a través de Recursos Humanos entrega al personal a formarse la carta compromiso en donde establece que el mismo debe replicar el contenido. Además, es política de Recursos Humanos esta acción. Evidencias: (215) Análisis Costo Beneficio de los Programas de Formación. (209) Carta Compromiso	



	Formación Técnica. <b>(106)</b> Manual de RRHH. Pág. 34	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Trabajamos igual para hombres y mujeres. La estadística de género de la institución establece que tenemos más mujeres que hombres en los grupos ocupacionales del I al V. <b>Evidencia: (147)</b> Nómina de personal, estadística de género institucional al 2020.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En la institución se evidencia un esfuerzo por mantener y fomentar una cultura de comunicación entre todos sus miembros a través de las reuniones internas y con la MAE. También se estimula el trabajo en equipo. También se utilizan los chats internos para la comunicación y el envío de información rápida. <b>Evidencias: (118)</b> Hoja de asistencia a los encuentros el director. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(110)</b> Minutas de	

	reuniones de las áreas. <b>(001)</b> InfoDiape No.8. <b>(116)</b> Chats de entrevistas de DMI.	
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)).	En la Diape se evidencian acciones para que exista un entorno que propicie la comunicación efectiva y tiene mecanismos para que los colaboradores puedan brindar sus sugerencias. <b>Evidencias: (060)</b> Reportes del buzón de sugerencias. <b>(105)</b> Correos electrónicos de los empleados. <b>(061)</b> Matriz de propuestas del CC para la implementación de la Política de Comunicación.	
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.	La DIAPE toma en cuenta la visión y capacidades de sus empleados para mejorar y eficientizar sus funciones diarias, a los fines de que contribuyan a la transformación institucional por diferentes vías como la encuesta de clima, la elaboración de la matriz de planificación anual, la autoevaluación CAF. Además de las consultas directas. <b>Evidencias:(193)</b> Informe PLM 2018. <b>(020)</b> Plan de Mejora CAF 2019 cargado en Sismap. <b>(060)</b> Reportes del buzón de sugerencias. <b>(099)</b> Correo a José Ramia para la mejora del Formulario	

	de Chequeo de Tecnología. <b>(173)</b> Formulario - Soporte Técnico.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	A través de los acuerdos de desempeño se establecen los compromisos de los colaboradores y se mide el nivel de cumplimiento y de los resultados obtenidos. <b>Evidencias: (015 y 111)</b> Acuerdos de desempeño 2020.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución aplica una encuesta de clima anualmente y posteriormente socializa sus resultados. <b>Evidencias: (142)</b> Hojas de asistencia a la socialización de la encuesta de clima organizacional 2019. <b>(183)</b> Plan de Mejora Encuesta de Clima 2019. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.	
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.	Existen buzones de sugerencias, tanto en la oficina externa como en Palacio Nacional, donde los colaboradores pueden comunicar sus inquietudes y opiniones. Además, se realizan los encuentros con el director y la Encuesta de Clima Organizacional. <b>Evidencias: (060)</b> Reportes de buzón de sugerencias.	

	(118) Hojas de asistencia a los encuentros con el director. (144) Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. (183) Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución aplica política y normas para garantizar la seguridad de sus colaboradores cumpliendo con las normas de Riesgos Laborales. A través del Comité de Salud, Medio Ambiente y Seguridad en el Trabajo, realizó en el 2019 una actualización de los datos de salud de los colaboradores y diseñado un plan de seguridad ambiental y mantenimiento de equipos e infraestructura. <b>Evidencias: (052)</b> Correo para actualización de historial de salud de los colaboradores. <b>(052B)</b> Formulario de Salud. <b>(067)</b> Borrador del Plan de Gestión Ambiental <b>(068)</b> Borrador del Programa de Gestión Ambiental. <b>(070)</b> Borrador del Programa de Mantenimiento de Infraestructura.	
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	En la DIAPE se han creado las condiciones necesarias para sus colaboradores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares y sus necesidades personales. El	

<p>información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Departamento de Gestión Humana concede las licencias y permisos estipulados en la Ley y los que requiera el colaborador, luego de que sean debidamente documentados.  <b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional.  <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.  <b>(145)</b> Licencia de maternidad Celia Matos. (211) beneficio por paternidad a Modesto de la Rosa.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Las necesidades de los empleados adultos mayores o con problemas de salud son tomadas en cuenta, igualmente la de los que tienen alguna discapacidad  <b>Evidencias: (081)</b> Foto de la rampa en la oficina externa.  <b>(024)</b> Correo del director informando sobre las condiciones del trabajo por el covid-19.</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>En la Diape se han realizado actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de sus colaboradores.  <b>Evidencias: (157)</b> InfoDiape-Jornada Familiar.</p>	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	A través del portal de Compra y Contrataciones Públicas, la Diape tiene acceso al banco de proveedores del Estado mediante una alerta y/o invitación. En este 2020 elaboramos una matriz con organizaciones del sector privado y público para posibles alianzas. <b>Evidencias: (071)</b> Matriz de posibles alianzas. <b>(131)</b> Lista de los proveedores adjudicados hasta la fecha.	
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.	La Diape incluyó un punto de responsabilidad social en el acápite para proveedores del Código de Ética Institucional, donde se establece que los proveedores deben respetar y cumplir con todas las leyes medioambientales, para reducir el impacto medioambiental de sus operaciones. Asimismo, a través del portal de compras, nos	

	<p>aseguramos de que dichos requerimientos se cumplan al momento de adquirir un servicio. También hemos realizado compras de productos reciclados. Además, se realizó la compra de jarras térmicas y pozuelos para incentivar el uso de material reutilizable y disminuir el consumo de plástico en la institución.</p> <p><b>Evidencias: (147)</b> Código de Ética para Proveedores. <b>(117)</b> Borrador de responsabilidad social Diape. <b>(001)</b> InfoDiape No.8. <b>(137)</b> Código de Ética para Proveedores. <b>(214)</b> Pliego de Condiciones Pág. 40 punto C. <b>(216)</b> Ficha Técnica de Compra de Material Ecológico. <b>(217)</b> Pliego de Condiciones para Remodelación Pág 17. <b>(055)</b> Ficha Técnica de Compra de Jarras y Pozuelos.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La Diape atiende las solicitudes del Ejecutivo y colabora en el monitoreo y análisis de informaciones a través de informes y estrategias de comunicación.</p> <p><b>Evidencias: (095)</b> Informe mensual para el 911. Informe trimestral del ITLA. <b>(119)</b> Informe especial sobre el covid-19.</p>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La Diape ofrece a sus colaboradores capacitaciones especializadas a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), cuya entidad establece programas de cooperación con organismos gubernamentales de formación y capacitación. <b>Evidencias: (108)</b> Curso de simplificación de trámites.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En este 2020 elaboramos una matriz con organizaciones del sector privado y público para posibles alianzas. <b>Evidencias: (071)</b> Matriz de posibles alianzas.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La Diape como institución dependiente de la Presidencia está alineada bajo las políticas del Palacio Nacional, colaborando así con los estándares y medidas medio ambientales. También hemos realizado compras de productos reciclados. Además, se realizó la compra de jarras térmicas y pozuelos para incentivar el uso de material reutilizable y disminuir el consumo de plástico en la institución. <b>Evidencias: (205)</b> Zafacones con Stickers sobre reciclaje, de la Presidencia. <b>(216)</b> Ficha Técnica de Compra de Material Ecológico. <b>(217)</b> Pliego de Condiciones para</p>	



	Remodelación Pág. 17. <b>(055)</b> Ficha Técnica de Compra de Jarras y Pozuelos.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	No Aplica. La Diape cumple con la Ley No. 142-12 de Función Pública y sus reglamentos.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La Diape por su naturaleza de carácter confidencial no realiza Benchmarking, sin embargo, evaluó su software de monitoreo y luego de una búsqueda y análisis de este tipo de herramientas solicitó la adquisición de uno con mayor alcance. <b>Evidencias: (169)</b> Correo solicitando pruebas pilotos de los informes con el nuevo software. <b>(213)</b> Acta de aprobación para la adquisición del nuevo software colgada en el portal de compras y contrataciones.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La Diape incluyó un punto de responsabilidad social en el acápite para proveedores del Código de Ética Institucional, donde se establece que los proveedores deben respetar y cumplir con todas las leyes medioambientales, para reducir el impacto medioambiental de sus operaciones. Asimismo, a través del portal de compras, nos aseguramos de que dichos requerimientos se cumplan al	

	<p>momento de adquirir un servicio. También hemos realizado compras de productos reciclados. Además, se realizó la compra de jarras térmicas y pozuelos para incentivar el uso de material reutilizable y disminuir el consumo de plástico en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>(117)</b> Borrador de responsabilidad social Diape. <b>(001)</b> InfoDiape No.8. <b>(137)</b> Código de Ética para Proveedores. <b>(147)</b> Código de Ética para Proveedores. <b>(214)</b> Pliego de Condiciones Pág. 40 punto C. <b>(216)</b> Ficha Técnica de Compra de Material Ecológico. <b>(217)</b> Pliego de Condiciones para Remodelación Pág 17. <b>(055)</b> Ficha Técnica de Compra de Jarras y Pozuelos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La DIAPE informa sobre las actividades y funciones de la institución, además, de sus procesos a través de la web institucional y folletos.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>(086)</b> Capturas de las pestañas Sobre Nosotros y Contacto en <a href="http://diape.gob.do/">http://diape.gob.do/</a></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>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la carta de compromiso para esta institución. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</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>Se realizó la encuesta sobre producto Perfil de Prensa, en marzo de este año. Se consulta a diferentes colaboradores, atendiendo a sus experiencias y habilidades, para el co-diseño de implementaciones en otras áreas. <b>Evidencias: (098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa. <b>(099)</b> Correo de consulta para mejora del formulario de chequeo de Tecnología.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se diseñó una encuesta para captar información y sugerencias de nuestros usuarios sobre los diferentes productos que genera la institución. En marzo aplicamos la encuesta para el Perfil de Prensa.</p>	

	<p>Para los fines, también tenemos buzones de sugerencias en las distintas oficinas de la Diape.</p> <p><b>Evidencias: (083)</b> Diseño de la encuesta. <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa. <b>(066 y 060)</b> Foto y reportes del Buzón de sugerencias.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La DIAPE cuenta con un portal web con acceso a las informaciones financieras y de procesos internos, lo que demuestra su interés por que exista transparencia. También, informa internamente a través de su boletín institucional.</p> <p><b>Evidencias: (072)</b> Portal de Datos Abiertos-WEB Diape <b>(001 y 041)</b> InfoDiape.</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 residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se diseñó una encuesta para captar información y sugerencias de nuestros usuarios sobre los diferentes productos que genera la institución. En marzo aplicamos la encuesta para el Perfil de Prensa.</p> <p><b>Evidencias: (083)</b> Diseño de la encuesta productos Diape. <b>(098)</b> Informe de resultado de la</p>	

	encuesta sobre producto Perfil de Prensa.	
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.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de las cartas de compromiso. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
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.	Se diseñó una encuesta para captar información y sugerencias de nuestros usuarios sobre los diferentes productos que genera la institución. En marzo aplicamos la encuesta para el Perfil de Prensa. <b>Evidencias: (083)</b> Diseño de la encuesta. <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa.	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La Diape tiene alineada sus finanzas a. en consecuencias con sus objetivos Estratégicos. <b>Evidencias: (073)</b> Informe de gestión presupuestaria publicado en el portal de transparencia de la institución.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La Diape se protege de los riesgos de compra mediante la solicitud de pólizas de garantías cumplimiento a todos los proveedores que presentan sus ofertas en los procesos de compra. <b>Evidencias: (186)</b> Pliego de condiciones para concursos de compras.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Diape transparenta su ejecución fi presupuestaria publicando en su página web y los procesos de compra. <b>Evidencias: (072, 073 y 074)</b> Informes publicados en el Portal de Datos Abiertos-Web Diape.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La Diape es fiscalizada en todos los Procesos por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de la Presidencia, por el personal asignado por la Contraloría General de la República. <b>Evidencias: (187)</b> Informe de auditoría e de expedientes revisados.	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución realiza su planificación basada en el presupuesto anual, acorde con lo planificado en el POA. En este año fuimos incluidos en la evaluación de presupuesto por resultados. <b>Evidencias: (073)</b> Informe de gestión presupuestaria publicado en el portal de transparencia de la institución. <b>(188)</b> Informe trimestral de presupuesto por resultados.</p>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras Son asumidas por la División Financiera del Departamento Administrativo Financiero. <b>Evidencias: (023)</b> Nueva estructura organizativa. <b>(012)</b> Manual de Funciones.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>El Comité de Compras evalúa cada inversión considerando el costo y el beneficio y la sostenibilidad de sus adquirentes con sentido ético. <b>Evidencias: (189)</b> Acta del Comité de Compras.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La institución realiza su planificación basada en el presupuesto anual, acorde con lo planificado en el POA. En este año fuimos incluidos en la evaluación de presupuesto por resultados. <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020. <b>(017)</b> Reportes del POA 2020. <b>(073)</b> Informe de gestión presupuestaria publicado en el portal de transparencia de la institución. <b>(188)</b> Informe trimestral de presupuesto por resultados.</p>	



#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>La institución cuenta con sistemas para almacenar, gestionar, mantener y evaluar las informaciones, de acuerdo con los objetivos operativos.  <b>Evidencias: (190)</b> Captura de tuits almacenados en Datatuit <b>(191)</b> Captura de informaciones almacenadas en Databox. <b>(129)</b> SOCIAL ALERT y Herramienta Ecuador <b>(075)</b> Manual de Políticas y Procedimientos de la Gestión de los Archivos Institucionales.</p>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Se cuenta con mecanismos para almacenar la información disponible.  <b>Evidencias: (190)</b> Captura de tuits almacenados en Datatuit <b>(191)</b> Captura de informaciones almacenadas en Databox. <b>(129)</b> SOCIAL ALERT y Herramienta Ecuador. <b>(075)</b> Manual de Políticas y Procedimientos de la Gestión de los Archivos Institucionales.</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>La DIAPE posee mecanismos para regular la información y el conocimiento de la organización, siempre alineada con los grupos de interés y con la planificación estratégica interna. También, el</p>	

	<p>Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación posee mecanismo de seguridad para salvaguardar la información institucional. <b>Evidencias: (190)</b> Captura de tuits almacenados en Datatuit <b>(191)</b> Captura de informaciones almacenadas en Databox. <b>(129)</b> SOCIAL ALERT y Herramienta Ecuador. <b>(076)</b> Manual de políticas, procesos y procedimientos del Departamento de Tecnología. <b>(075)</b> Manual de Políticas y Procedimientos de la Gestión de los Archivos Institucionales. <b>(021)</b> PEI 2018-2020.</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>La institución ha desarrollado medios para lograr una comunicación interna eficiente y eficaz. <b>Evidencias: (105)</b> Lista de correos institucional. <b>(058)</b> Chats. <b>(001 y 041)</b> Infodiape. <b>(043)</b> Política de Información y Comunicación.</p>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con los manuales de procedimiento de todas las unidades. <b>Evidencias: (038)</b> Aprobación áreas sustantivas. <b>(077)</b> Hojas de entendimiento y conocimiento de las políticas y manuales socializados.</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>Se garantiza el acceso a información referente a la institución. Evidencias: <b>(072)</b> Datos abiertos.</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>La DIAPE asegura los archivos y expedientes de cada uno de sus empleados, los cuales se almacenan por un período de 10 años. Tenemos un proyecto para la digitalización de los archivos de RRHH. <b>Evidencias: (141)</b> Fotos de archivos de los empleados en RRHH. <b>(128)</b> Matriz de planificación documentalista.</p>	

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIAPE cuenta con una planificación detallada sobre sus requerimientos tecnológicos para cumplir con sus funciones. <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020. <b>(075)</b> Manual del Departamento de Tecnología, Información y Comunicación.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>		<p>No existen mediciones a la fecha.</p>
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Al ser la tecnología una herramienta de vital importancia para los procesos que se realizan dentro de la DIAPE, se han tomado medidas para garantizar su uso seguro, eficaz y eficiente. <b>Evidencias: (050)</b> Menú de la Mesa de Ayuda.</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Se han desarrollado herramientas tecnológicas para la realización de las tareas institucionales. <b>Evidencias: (050)</b> Menú de la Mesa de Ayuda. <b>(164)</b> Foto – Consulta de informaciones Databox. <b>(190)</b> Captura de informaciones almacenadas en Social Media Control.</p>	
<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Los proyectos y tareas se gestionan mediante la matriz del POA en Excel. Así mismo, algunos departamentos utilizan Trello, un software de administración de proyectos con interfaz web y con cliente para iOS y android para organizar proyectos, a discreción de la Dirección General.</p>	

	<b>Evidencias: (016)</b> Matriz del POA 2020 <b>(022)</b> Tableros de Trello de DPD y DPE.	
✓ La gestión del conocimiento	El canal más usado para los fines es el correo institucional. <b>Evidencias: (078)</b> Envío del Comité Calidad a través del correo institucional. <b>(009)</b> Canales de acceso CEP. <b>(010)</b> Correo de orientación CEP. Correo <b>(010B)</b> Correo orientación CEP-Conflictos de interés.	
✓ Las actividades formativas y de mejora	Se utilizan los softwares disponibles en Windows para la elaboración de presentaciones, infografías, vídeos en las actividades formativas. <b>Evidencias: (079)</b> Presentación de la política de Información y Comunicación.	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	El Departamento de Tecnología interactúa con los grupos de interés a través de la Mesa de Ayuda que es una herramienta mediante la que los usuarios hacen solicitudes según sus necesidades. <b>Evidencias: (050)</b> Menú de la Mesa de Ayuda. <b>(051)</b> Tickets de la Mesa de Ayuda.	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Se han realizado levantamientos institucionales para conocer el estado de las redes internas y externas. Evidencias:  <b>(130)</b> Inventario de redes internas y adecuación de otras.  <b>(173)</b> Reporte de mantenimiento de redes y equipos.</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>La DIAPE posee los software y hardware necesarios para el cumplimiento de sus tareas misionales. <b>Evidencias: (164)</b> Foto-Consulta de informaciones Databox. <b>(171)</b> TVlog <b>(084)</b> VPN.</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>Es permanente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las labores diarias de la DIAPE. <b>Evidencias: (158)</b> Plantilla de inicio de Data Box-Media Strategy Center <b>(169)</b> Módulo de autogestión de informaciones en Databox <b>(192)</b> Captura del Módulo de envío de productos en Data Tuit-Socials Media Strategy Center. <b>(164)</b> Datatuit <b>(084)</b> Uso VPN para el trabajo desde remoto. <b>(104)</b> Uso de tablets en DEE.</p>	

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La DIAPE revisa constantemente sus necesidades en materia tecnológica y en la actualidad está revisando su política al respecto.  <b>Evidencias: (076)</b> Hoja de aprobación de la actualización del Manual de Política, procesos y procedimientos del Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación.</p>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La Diape ha incluido en su Política de Medio Ambiente un acápite de responsabilidad social y elaborado un plan de gestión ambiental con un programa de gestión para los fines. También ha identificado instituciones para posibles alianzas para el manejo de residuos tecnológicos.  <b>Evidencias: (117)</b> Borrador de responsabilidad social Diape.(<b>067</b>) Borrador del Plan de Gestión Ambiental. (<b>068</b>) Borrador Programa de Gestión Ambiental. (<b>071</b>) Matriz de organizaciones para posibles alianzas.</p>	

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La DIAPE cuenta con dos oficinas, una en Palacio de la Presidencia y otra externa, ambas ubicadas en puntos céntricos y de fácil acceso. <b>Evidencias: (080)</b> Fotos y mapa de direcciones de la ubicación de la institución.</p>	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La DIAPE ha potencializado el uso de sus espacios, tomando en cuenta las necesidades de sus miembros para desarrollar óptimamente sus funciones. <b>Evidencias: (081)</b> Fotos de la rampa, de las barras de apoyo de la escalera y de las cintas negras de seguridad de los escalones de la escalera de Las Carreras.</p>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Para efficientizar el mantenimiento de los activos institucionales, se han elaborado dos programas, uno de mantenimiento de infraestructura y otro de gestión ambiental. <b>Evidencias: (070)</b> Borrador del Programa de Mantenimiento de Infraestructura. <b>(068)</b> Borrador Programa de Gestión Ambiental.</p>	



<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En los programas de Gestión Ambiental y de Mantenimiento de infraestructura están considerados el uso eficaz y sostenible de nuestros medios de transporte y recursos energéticos. Además, se establece una ruta diaria a choferes y un protocolo para la solicitud de dichos servicios. <b>Evidencias: (132)</b> Protocolo de solicitud de chóferes <b>(133)</b> Relación de rutas diarias de choferes. <b>(070)</b> Borrador del Programa de Mantenimiento de Infraestructura. <b>(068)</b> Borrador Programa de Gestión Ambiental.</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>La ubicación de las oficinas de la DIAPE permite el acceso oportuno de sus empleados, pues están situadas en puntos estratégicos. <b>Evidencias: (080)</b> Fotos y mapa de direcciones de la ubicación de la institución. <b>Evidencias: (081)</b> Fotos de la rampa, de las barras de apoyo de la escalera y de las cintas negras de seguridad de los escalones de la escalera de Las Carreras.</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>Para los fines se ha elaborado un Plan de Gestión Ambiental y dos programas, uno de mantenimiento de infraestructura y otro de gestión ambiental. <b>Evidencias: (067)</b></p>	

	Borrador del Plan de Gestión Ambiental. <b>(068)</b> Borrador Programa de Gestión Ambiental. <b>(070)</b> Borrador del Programa de Mantenimiento de Infraestructura.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	NO APLICA. La Diape no da servicios ciudadanos, por lo que no nos corresponde poner a disposición de la comunidad local las instalaciones de la institución. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de las cartas de compromiso. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Nuestros procesos claves están mapeados, descritos y documentados. De manera continua se monitorean y se actualizan en la medida que van surgiendo cambios. <b>Evidencias: (113)</b> Mapa de Procesos DIAPE. <b>(038)</b> Aprobación áreas sustantivas.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Cada miembro de la institución tiene funciones y tareas claramente establecidas en el manual de cargos. Además, las responsabilidades de los diferentes procesos están señaladas en las políticas y manuales institucionales. Igualmente, cada año se elaboran los acuerdos de desempeño en los que a cada colaborador se le asignan sus responsabilidades para ejecutarlas en el año. <b>Evidencias: (013)</b> Manual de Cargos institucional. <b>(014)</b> Manuales de procesos y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo. <b>(111)</b>	

	Acuerdos de desempeño laboral de encargados de área.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	El departamento de Planificación y Desarrollo inició con el departamento de Monitoreo de la Información, la elaboración y aplicación de matrices de riesgo. Así mismo, en el 2019 realizó una evaluación de los factores de riesgo que pueden afectar la calidad en los productos y servicios en cada una de las áreas atendiendo a los objetivos institucionales y su entorno cambiante. <b>Evidencias: (097)</b> Matriz de riesgo DMI <b>(193)</b> Informe Plan de Mejora 2018- Revisión de Proceso.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	El trabajo diario, semanal, mensual, anual y coyuntural de la DIAPE cumple con la misión de la institución. <b>Evidencias: (017)</b> Reporte trimestral de cumplimiento del POA. <b>(019)</b> Informe de logros del PEI 2019. <b>(035)</b> Memoria Anual 2019.	
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).	No Aplica.	

<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>Se asignan recursos para alcanzar las metas operativas de la institución. <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020 <b>(039 y 122)</b> Presupuesto Institucional aprobado 2020. <b>(040)</b> Plan de Compras.</p>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>La institución revisa y actualiza periódicamente sus procesos. Para mejorar en este aspecto, dos miembros del departamento de Planificación y Desarrollo participaron en un curso sobre simplificación de trámites. El Departamento de Monitoreo simplificó la diagramación de su plantilla Word. <b>Evidencias: (033)</b> Plantillas monitoreo programas de panel. <b>(166)</b> Evaluación uso plantilla de Word en DMI.</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>Aunque no tenemos carta compromiso, la institución trabaja con objetivos de resultado los cuales son monitoreados por diferentes vías <b>Evidencias: (194)</b> Acuerdo de desempeño institucional. <b>(085)</b> Indicadores Gubernamentales. <b>(111)</b> Acuerdos de desempeño de los encargados de áreas.</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>La tecnología es vital para el desempeño institucional, por lo tanto, el monitoreo de su correcto funcionamiento es constante mediante la comunicación directa en los encuentros con el director. Además, la Diape cuenta con una mesa de ayuda para la gestión del 100% de los servicios, ya sean tecnológicos, de mantenimiento o Recursos Humanos, logrando así mayor eficiencia, calidad y eficacia.  <b>Evidencias: (016)</b> POA 2020. <b>(064)</b> Plan de mejora Encuentros con el director. <b>(050)</b> Imagen Menú Mesa de Ayuda <b>(051)</b> Asignación de Ticket mesa de ayuda.</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>Revisamos nuestros procesos para mejorar nuestros productos y desempeño institucional, ajustándonos y/o procurando los recursos necesarios en nuestro presupuesto. Igualmente, rastreamos posibilidades libres de costo que nos aporten herramientas para nuestras labores. También, nos nutrimos y emulamos experiencias de otras instituciones implementándolas, adaptadas a nuestras necesidades. <b>Evidencias: (022 y 094)</b> Tableros de Trello. <b>(129)</b></p>	

	Social Alert. <b>(068)</b> Programa de Gestión Ambiental.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Los productos de nuestros procesos nucleares están identificados. <b>Evidencias: (115)</b> Plan Anual de Informes. <b>(112)</b> Borrador Catálogo de servicios.	
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.).	Se retroalimenta a los colaboradores para la mejora de los productos. Igualmente, entendemos que trabajamos para nuestros clientes y por ello, se diseñó una encuesta para compilar información de nuestros usuarios con miras a la implementación de mejoras en nuestros productos. <b>Evidencias: (163)</b> Reporte de calidad DMI. <b>(098)</b> Informe de resultado sobre la encuesta Perfil de Prensa.	

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se diseñó una encuesta para compilar información de nuestros usuarios con miras a la implementación de mejoras en nuestros productos estableciendo un contacto directo con aquellos que reciben nuestros servicios.  <b>Evidencias: (100)</b> Borrador de la Política para la implementación de las encuestas para los clientes de los productos Diape.  <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa.</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>Se diseñó una encuesta para compilar información de nuestros usuarios con miras a la implementación de mejoras en nuestros productos estableciendo un contacto directo con aquellos que reciben nuestros servicios.  <b>Evidencias: (100)</b> Borrador de la Política para la implementación de las encuestas para los clientes de los productos Diape. <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa.</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>Se diseñó una encuesta para compilar información de nuestros usuarios con miras a la implementación de mejoras en</p>	



	nuestros productos estableciendo un contacto directo con aquellos que reciben nuestros servicios. <b>Evidencias: (100)</b> Borrador de la Política para la implementación de las encuestas para los clientes de los productos Diape. <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa.	
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.	La Diape no ofrece servicios ciudadanos, ya que trabaja a lo interno del Gobierno por eso no promovemos la accesibilidad a la institución. Sin embargo, en nuestra web los ciudadanos interesados pueden obtener toda la información que necesitan sobre nosotros. <b>Evidencias: (086)</b> Capturas de las pestañas Sobre Nosotros y Contacto en <a href="http://diape.gob.do/">http://diape.gob.do/</a>	
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.).	La Diape no ofrece servicios ciudadanos, ya que trabaja a lo interno del Gobierno por eso no promovemos la accesibilidad a la institución. Sin embargo, en nuestra web los ciudadanos interesados pueden obtener toda la información que necesitan sobre nosotros. <b>Evidencias: (086)</b> Capturas de las pestañas Sobre Nosotros y Contacto en <a href="http://diape.gob.do/">http://diape.gob.do/</a>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>A través de Sistema nacional de Atención Ciudadana 311, la institución tramita cualquier tipo de quejas, reclamación o denuncias de los ciudadanos. Otro canal establecido para los fines son los buzones de sugerencias distribuidos tanto en la sede como en la oficina externa de la institución.</p> <p><b>Evidencias: (088)</b> Memoria Anual 2019, Sistema nacional de Atención Ciudadana 311, página 24. <b>(060)</b> Reportes del buzón de sugerencias.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La DIAPE tiene claramente establecido que es una dirección dependencia del Ministerio de la Presidencia, cuya misión es asesorar al Poder Ejecutivo suministrándole información oportuna para la toma de decisiones coherentes para garantizar la gobernabilidad.</p> <p>Evidencias: <b>(021)</b> Plan Estratégico 2018-2020.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Coordinamos y unimos procesos con otras instancias públicas, según lo establecido por la cadena de</p>	

	<p>jerarquías y por necesidades interinstitucionales. Aunque no tenemos alianzas con el sector privado, hemos elaborado una matriz identificando organizaciones para posibles alianzas. <b>Evidencias: (101)</b> Correo del Minpre para la evaluación de PEI 2018-2020 <b>(071)</b> Matriz de organizaciones para posibles alianzas.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Contamos con una red de correo electrónico donde mantenemos comunicación constante con quienes reciben nuestras asesorías. Además de que en este año iniciamos la aplicación de encuestas.</p> <p><b>Evidencias: (091)</b> Correos de envío de los productos. <b>(098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Borrador de la Política para la aplicación de encuesta de satisfacción.</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>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de las cartas de compromiso. <b>Evidencias: (032)</b> Foto</p>	

	del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	En alguna ocasión en que se ha necesitado, hemos organizado grupos de trabajo y seguimiento para generar soluciones. <b>Evidencias: (170)</b> Solicitud asistencia a OPTIC.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se han elaborado diferentes procesos de coordinación entre departamentos, para mejorar servicios internos, así como para la elaboración de informes. <b>Evidencias: (167)</b> Correo enviando adjunto - Matriz de informaciones solicitadas a DMI. <b>(103 y 168)</b> Informes del Minpre elaborados por DMI y DPE.	
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).	La DIAPE ha realizado evaluaciones para determinar el estado general de la institución. También, puso a disposición de los empleados el buzón de sugerencias y otros mecanismos para mejorar la comunicación interna. <b>Evidencias: (034)</b> Encuesta de clima 2019. <b>(037)</b> Autoevaluación CAF 2019. <b>(064)</b> Plan de mejora de los encuentros con el director.	



## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</p>	
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Con el diseño y aplicación de una encuesta de satisfacción involucramos a nuestros clientes en la mejora de nuestros productos y por ende en la toma de decisiones de la organización. <b>Evidencias: (157)</b> Informe de satisfacción del Perfil de Prensa.</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</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>A nivel interno, el Comité de Ética Pública de la institución realiza una evaluación interna en la que se miden algunos de estos aspectos. <b>Evidencias: (175)</b> Encuesta de Clima Ético institucional.</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>Este año retomamos la aplicación de una encuesta de satisfacción para la mejora de nuestros productos. <b>Evidencias: (157)</b> Informe de satisfacción del Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Borrador de la Política para la aplicación de encuestas de satisfacción de los productos Diape.</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>Nuestros productos van exclusivamente al Poder Ejecutivo, por lo tanto, nuestras mediciones van dirigidas a sus necesidades, Este</p>	

	<p>año retomamos la aplicación de una encuesta de satisfacción para la mejora de nuestros productos.  <b>Evidencias: (157)</b> Informe de satisfacción del Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Política para la aplicación de encuestas de satisfacción de los productos Diape. <b>(195)</b> Decreto 34-98 que crea la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica.</p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Nuestros productos van exclusivamente al Poder Ejecutivo, por lo tanto, nuestras mediciones van dirigidas a sus necesidades, Este año retomamos la aplicación de una encuesta de satisfacción para la mejora de nuestros productos.  <b>Evidencias: (098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Política para la aplicación de encuestas de satisfacción de los productos Diape. <b>(195)</b> Decreto 34-98 que crea la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica.</p>	



<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Nuestros productos van exclusivamente al Poder Ejecutivo, por lo tanto, nuestras mediciones van dirigidas a sus necesidades, Este año retomamos la aplicación de una encuesta de satisfacción para la mejora de nuestros productos.  <b>Evidencias: (098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa. <b>(100)</b> Borrador - Política para la aplicación de encuestas de satisfacción de los productos Diape. <b>(195)</b> Decreto 34-98 que crea la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Las frecuencias de las mediciones están establecidas en nuestra política institucional para los fines.  <b>Evidencias: (100)</b> Política para la aplicación de encuestas de satisfacción de los productos Diape.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Este año retomamos la aplicación de una encuesta de satisfacción para la mejora de nuestros productos.  <b>Evidencias: (098)</b> Informe de resultado de la encuesta sobre producto Perfil de Prensa.</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>La Diape elabora planes de mejora elaborado a partir de las necesidades y sugerencias de nuestros colaboradores. <b>Evidencias: (064)</b> Plan de Mejora de los encuentros con el director. <b>(183)</b> Plan de mejora de la Encuesta de Clima Laboral 2019. <b>(020)</b> Plan de mejora CAF 2019. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La Diape elabora planes de mejora elaborado a partir de las necesidades y sugerencias de nuestros colaboradores. <b>Evidencias: (064)</b> Plan de Mejora de los encuentros con el director. <b>(183)</b> Plan de mejora de la Encuesta de Clima Laboral 2019. <b>(020)</b> Plan de mejora CAF 2019. <b>(102)</b> Informe de avance-PLM-2019-2020. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>NO APLICA.          Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el SISMAP.</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>NO APLICA.          Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</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>Cada año se realiza la Encuesta de Clima Laboral en la institución. <b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la</p>	

	encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de mejora de la Encuesta de Clima Laboral 2019.	
--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del	

	indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
3. Costo de los servicios.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Cada mes la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realiza evaluaciones de nuestro portal de transparencia, subportal de datos abiertos, al 311 y la correcta aplicación de la Ley 200-04. <b>Evidencias: (176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Cada mes la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realiza evaluaciones de nuestro portal de transparencia, subportal de datos abiertos, al 311 y la correcta aplicación de la Ley 200-04. <b>Evidencias: (176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Cada mes la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realiza evaluaciones de nuestro portal de transparencia, subportal de datos abiertos, al 311 y la correcta aplicación de la Ley 200-04. <b>Evidencias: (176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020.	

4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Cada mes la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realiza evaluaciones de nuestro portal de transparencia, subportal de datos abiertos, al 311 y la correcta aplicación de la Ley 200-04. <b>Evidencias: (176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Cada mes la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental realiza evaluaciones de nuestro portal de transparencia, subportal de datos abiertos, al 311 y la correcta aplicación de la Ley 200-04. <b>Evidencias: (176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto.	

	<b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	



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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La dirección de la DIAPE socializa los logros y resultados de la planificación anual, así como también, se realizan jornadas de planificación anuales por áreas, en la que se definen los objetivos estratégicos y las metas de cada una de ellas. Estas mediciones se realizan a través de las encuestas de clima laboral y en la Encuesta de Clima Ético institucional. <b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020. <b>(201)</b> minuta de participación de colaboradores en la revisión de la MVV. <b>(202)</b> Minuta de participación DMI en la revisión MVV.	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(201)</b> minuta de participación de colaboradores en la revisión de la MVV. <b>(202)</b> Minuta de participación DMI en la revisión MVV.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020. (049) Código de ética institucional.</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.</p> <p>La DIAPE ha asumido acciones de responsabilidad social involucrando a todo su personal. Desde el 2016</p>	

	<p>participamos en jornadas de reforestación, limpieza de playa, sustitución de vasos y botellas plásticas por vasos de papel y jarras y vasos de vidrios. Igualmente, algunas labores que se realizaban con instrumentos de papel hoy se realizan con dispositivos electrónicos.</p> <p><b>Evidencias: (117)</b> Borrador de la Política de Responsabilidad Social de la institución. <b>(114)</b> Acápites de responsabilidad Social para proveedores en el Código de Ética <b>(165)</b> Lista de asistencia a jornada de reforestación. <b>(033)</b> jornada de reforestación y salud.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Desde el año 2016 la DIAPE ha realizado encuestas de clima y ha elaborado el plan de acción a fin de mejorar el ambiente laboral y que nuestros colaboradores tengan mejores condiciones para desarrollar su trabajo. También, el CEP-Diape en su encuesta sobre clima ético mide algunos de estos aspectos.</p> <p><b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta</p>	

	de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La Diape diseña y gestiona creaciones de los procesos según las demandas y servicios de la institución. <b>Evidencia: (113)</b> Mapa de procesos institucional. <b>(203)</b> Matriz de planificación DPD.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(111)</b> Acuerdos de desempeño laboral. <b>(163)</b> reportes de calidad DMI. <b>(156)</b> Agenda diaria DMI.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Estas mediciones se realizan a través de la evaluación por desempeño. <b>Evidencia: (015)</b> evaluación por desempeño. DMI. <b>(200)</b> Política de Reconocimiento al personal. <b>(028)</b> reconocimientos InfoDIAPE.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La Diape dirige los cambios e innovación de la organización acorde a los ejes y objetivos estratégicos establecidos en el PEI, también en cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública <b>(SMMGP)</b> <b>Evidencias: (021)</b>	

	Plan Estratégico Institucional 2018-2020. <b>(085)</b> Seguimiento indicadores - Metas de Gobierno.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencias: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la	

	encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Estas mediciones se realizan a través de las evaluaciones por desempeño, las cuales son realizadas anualmente. Además, se realiza un plan de capacitación con aquellas necesidades detectadas en las evaluaciones. La Diape para desarrollar las competencias de sus colaboradores facilitándoles cursos, talleres y diplomados para el desarrollo de sus competencias. <b>Evidencia: (045)</b> Plan de capacitación. <b>(121)</b> Programa de financiamiento para programas de formación. <b>(108)</b> Hoja	

	de asistencia al curso simplificación de trámites en el INAP. <b>(109)</b> BORRADOR-Programa de Formación Interna. <b>(026)</b> Certificados Taller de Toma de decisiones y comunicación asertiva.	
2. Motivación y empoderamiento.	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2019. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral y de la Encuesta de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020. <b>(204)</b> certificados de capacitaciones.	

## 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>En el SISMAP se evidencian estos indicadores. <b>Evidencia: (177)</b> Foto del indicador 5 Gestión del Empleo en el SISMAP.</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>Esos indicadores se evidencian en las encuestas de Clima Laboral y de Clima Ético. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(175)</b> Encuesta de Clima Ético 2020.</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La DIAPE, desde octubre del 2017, adoptó la metodología de evaluación por desempeño basada en logro de metas, competencias y respeto del régimen ético y disciplinario, lo que nos permite conocer el rendimiento individual de cada empleado y cómo su productividad impacta en el logro de nuestros objetivos estratégicos. <b>Evidencias: (178)</b> Foto del indicador no. 7 SISMAP-Evaluación del desempeño. <b>(015)</b> acuerdos de desempeño.</p>	



<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Estas mediciones se realizan a través de la Encuesta de Clima Laboral. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Esos indicadores se evidencian en la encuesta de Clima Laboral y de Clima Ético y en las evaluaciones de la Optic. <b>Evidencia: (144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(198)</b> Informe de evaluación de la Optic 2019.</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>La Diape da facilidades para el desarrollo de las capacidades. Los empleados tienen la oportunidad de capacitarse en el área en la que se desempeñan. <b>Evidencia: (121)</b> Ayuda para estudios a empleados. <b>(045)</b> Plan de capacitación.</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>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por</p>	

	eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Este año elaboramos la política y procedimientos para el reconocimiento de los empleados de la Diape. <b>Evidencias: (200)</b> Política y procedimiento para los reconocimientos de los empleados de la Diape.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Hasta la fecha, no se han reportado dilemas éticos. <b>Evidencias: (069)</b> Constancia de No solicitudes de Asesoría T1. <b>(144)</b> Informe ante la encuesta de Clima Organizacional. <b>(183)</b> Plan de acción ante la encuesta de Clima Organizacional.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	La Diape promueve la participación a los eventos relacionados con la responsabilidad social. En 2019 se realizó una jornada de limpieza en la playa Guibia, en la cual participó gran parte de los colaboradores. Evidencia: <b>(041)</b> InfoDiape No.7 <b>(206)</b> invitación a jornada de limpieza.	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Nuestra institución no realiza este tipo de actividades. Tenemos en borrador la Política de Responsabilidad Social orientada a Controlar el impacto negativo de nuestras operaciones gestionando de manera responsable los recursos institucionales, reutilizando lo que se pueda reutilizar, gestionando los residuos sólidos y tecnológicos, cuidando la salud de los empleados, del entorno cercano y del medioambiente. <b>Evidencias: (117)</b> Borrador acápite de Responsabilidad Social.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto.	

	<b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.)	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	La Diape realizó una prueba piloto para el teletrabajo o trabajo a distancia con el personal de Monitoreo, esto buscando impactar de manera positiva en el medio ambiente con la no emisión de gases tóxicos, evitando el proceso de traslado, mejorando así también la sensación de bienestar y seguridad que produce trabajar desde casa, esto se generalizó producto de la Pandemia COVID-19. Además, tenemos en borrador la Política de Responsabilidad Social orientada a Controlar el impacto negativo de nuestras operaciones, siendo responsables en el uso de los recursos institucionales, reutilizando lo que se	

	<p>pueda reutilizar, gestionando los residuos sólidos y tecnológicos, cuidando la salud de los empleados, del entorno cercano y del medioambiente. Además, tenemos un programa de Gestión ambiental y un Código de Ética para proveedores.</p> <p><b>Evidencias: (117)</b> Borrador acápite de Responsabilidad Social. <b>(068)</b> Programa de Gestión Ambiental. <b>(147)</b> Proyecto Código de Ética para Proveedores. <b>(071)</b> Matriz de organizaciones para posibles alianzas.</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>Nuestra Política de Responsabilidad Social orientada a Controlar el impacto negativo de nuestras operaciones gestionando de manera responsable los recursos institucionales, reutilizando lo que se pueda reutilizar, gestionando los residuos sólidos y tecnológicos, cuidando la salud de los empleados, del entorno cercano y del medioambiente. También contamos con un acápite de responsabilidad social en el Código de Ética para proveedores y elaboramos una matriz para posibles alianzas para los fines. También hemos realizado compras de productos reciclados. Además, se realizó la compra de jarras térmicas y pozuelos para incentivar el uso de material reutilizable y disminuir el</p>	

	<p>consumo de plástico en la institución. <b>Evidencias: (117)</b> Borrador acápite de Responsabilidad Social. <b>(114)</b> Acápite de responsabilidad Social para proveedores en el Código de Ética. <b>(071)</b> Matriz de organizaciones para posibles alianzas. <b>(068)</b> Programa de Gestión Ambiental. <b>(147)</b> Proyecto Código de Ética para Proveedores. <b>(137)</b> Código de Ética para Proveedores. <b>(214)</b> Pliego de Condiciones Pág. 40 punto C. <b>(216)</b> Ficha Técnica de Compra de Material Ecológico. <b>(217)</b> Pliego de Condiciones para Remodelación Pág 17. <b>(055)</b> Ficha Técnica de Compra de Jarras y Pozuelos.</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>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</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</p>	<p>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la</p>	

<p>valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.</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>Nuestra institución no realiza este tipo de actividades. Tenemos en borrador la Política de Responsabilidad Social orientada a Controlar el impacto negativo de nuestras operaciones gestionando de manera responsable los recursos institucionales, reutilizando lo que se pueda reutilizar, gestionando los residuos sólidos y tecnológicos, cuidando la salud de los empleados, del entorno cercano y del medioambiente. <b>Evidencias: (117)</b> Borrador acápite de Responsabilidad Social.</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta</p>	

	Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el Sismap.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Desde el 2016 realizamos acciones para preservar y mantener los recursos. <b>Evidencias: (001 y 041)</b> Publicaciones en InfoDiape. <b>(067)</b> Plan de gestión Ambiental. <b>(133)</b> Ruta de chóferes. <b>(151)</b> Política y procedimientos para la gestión medioambiental de la institución.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la Carta Compromiso para la institución. Por eso, no realizamos mediciones al respecto. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el SISMMap.	



3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La Diape mediante el sistema de monitoreo de la información, recopila y evalúa las informaciones de los diferentes medios de comunicación, referentes a la institución. <b>Evidencia: (212)</b> Informe de favorabilidad de la Diape en medios de comunicación.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La Diape promueve la participación a los eventos relacionados con la responsabilidad social. En 2019 se realizó una jornada de limpieza en la playa Guibia, en la cual participó gran parte de los colaboradores. Evidencia: <b>(041)</b> InfoDiape No.7 <b>(206)</b> invitación a jornada de limpieza.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas	La Diape organizó una reunión con la OPTIC, para intercambio de	

<p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>información referente a las NORTIC's y sus requerimientos. Evidencias: <b>(170)</b> Solicitud asistencia a OPTIC.</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>La Diape mediante el boletín InfoDiape.8 instruye a su personal a tomar medidas preventivas frente a la pandemia Covid 19. También, el Director General desde su correo institucional envió instrucciones a todo el personal de la Diape. Evidencias: <b>(001)</b> InfoDiape.8. <b>(024)</b> Correo Director Informando la cuarentena.</p>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).</p>	<p>La Diape promueve la participación a los eventos relacionados con la responsabilidad social. En 2019 se realizó una jornada de limpieza en la playa Guibia, en la cual participó gran parte de los colaboradores. Evidencia: <b>(041)</b> InfoDiape No.7 <b>(206)</b> invitación a jornada de limpieza.</p>	

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Trimestral, semestral y anualmente se pasa balance al desempeño institucional. <b>Evidencias: (017)</b> Reportes del POA 2020. <b>(021)</b> Informes de evaluación del PEI. <b>(035)</b> Memoria anual 2019.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Encuesta de satisfacción involucramos a nuestros clientes en la mejora de nuestros productos y por ende en la toma de decisiones de la organización. <b>Evidencias: (098)</b> Informe de la encuesta de satisfacción del Perfil de Prensa.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Encuesta de satisfacción involucramos a nuestros clientes en la mejora de nuestros productos y por ende en la toma de decisiones de la organización. <b>Evidencias: (098)</b> Informe de la encuesta de satisfacción del Perfil de Prensa.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	NO APLICA. La elaboración de un contrato, ya que la Diape fue creada para ser un órgano asesor del poder ejecutivo, y en cumplimiento de su misión, entrega tres informes diarios	

	para contribuir a la toma de decisiones coherentes, con el fin de garantizar la gobernabilidad democrática, mediante la entrega oportuna de informaciones, análisis y recomendaciones de estrategias que apoyen una gestión política de excelencia.	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Hemos sido evaluados por la OPTIC, Riesgos Laborales y la DIGEIG. Además de las evaluaciones de cumplimiento de los indicadores gubernamentales. <b>Evidencias: (198)</b> Informe de evaluación de la OPTIC 2019. <b>(196)</b> Evaluación de Riesgos Laborales. <b>(176)</b> Evaluación Portal de Transparencia agosto 2020. <b>(085)</b> Reporte de cumplimiento de indicadores gubernamentales.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	La Diape por su naturaleza de carácter confidencial no realiza Benchmarking, sin embargo, evaluó su software de monitoreo y luego de una búsqueda y análisis de este tipo de herramientas solicitó la adquisición de uno nuevo con mayor alcance. <b>Evidencias: (169)</b> Correo solicitando pruebas pilotos de los informes con el nuevo software. <b>(213)</b> Acta de aprobación para la adquisición del nuevo software colgada en el portal de compras y contrataciones.	

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	La Diape dará seguimiento al nuevo software luego de su implementación, para medir su desempeño, eficiencia, eficacia, impacto y beneficio. Esto será realizado trimestralmente. <b>Evidencias: (213)</b> Acta de aprobación para la adquisición del nuevo software colgada en el portal de compras y contrataciones.	No existen mediciones a la fecha.
---	---	-----------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	La Diape en este 2020 realizó una Matriz de Riesgo del Departamento de Monitoreo de la Información (DMI). <b>Evidencias: (097)</b> DMI-Matriz de riesgos con Calor.	
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).	La Diape gestiona de manera eficiente los recursos disponibles y sus instalaciones. <b>Evidencias: (17)</b> Reporte POA 2020. <b>(209)</b> Carta Compromiso Formación Técnica. <b>(070)</b> Programa Mantenimiento de Infraestructura.	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	La Diape dará seguimiento al nuevo software luego de su implementación,	No existen mediciones a la fecha.

	para medir su desempeño, eficiencia, eficacia, impacto y beneficio. Esto será realizado trimestralmente. <b>Evidencias: (213)</b> Acta de aprobación para la adquisición del nuevo software colgada en el portal de compras y contrataciones.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	La Diape por su naturaleza de carácter confidencial no realiza Benchmarking, sin embargo, evaluó su software de monitoreo y luego de una búsqueda y análisis de este tipo de herramientas solicitó la adquisición de uno con mayor alcance. <b>Evidencias: (169)</b> Correo solicitando pruebas pilotos de los informes con el nuevo software. <b>(213)</b> Acta de aprobación para la adquisición del nuevo software colgada en el portal de compras y contrataciones.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	NO APLICA. Importante: Luego de un análisis de las funciones de la institución, el MAP constató que no ofrecemos servicios públicos dirigidos a la ciudadanía. Por ello, emitió una comunicación indicando la inaplicabilidad de la carta de compromiso para esta institución. <b>Evidencias: (032)</b> Foto del indicador Carta Compromiso en el SISMAP.	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la	La Diape cuenta con una Mesa de Ayuda para los servicios de	

<p>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>Mantenimiento de las instalaciones, informáticos y de Recursos Humanos, facilitando así la asistencia. <b>Evidencias: (050)</b> Imagen Menú Mesa de Ayuda.</p>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>El Comité de Ética en el 2019 realizó una auditoría a los procesos de Compras y Contrataciones. <b>Evidencias: (210)</b> Correo Informe de Auditoría a los procesos de Compras y Contrataciones.</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>NO APLICA. Considerando la naturaleza estratégica y confidencial de nuestros productos, procesos y procedimientos, la Institución no participa en dichos concursos.</p>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La Diape ha cumplido con el 66.34% de los objetivos en materia financiera proyectados para final del trimestre 2020; proyectando finalizar el año con una ejecución del 95%. En el 2019 al finalizar el año ejecutó el 90.22 % del total proyectado. <b>Evidencias: (122)</b> Presupuesto ejecutado abril 2020. <b>(035)</b> Reporte de ejecución física y financiera en la Memoria 2019, pág. 46 a 51.</p>	
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>La Diape es fiscalizada en todos los procesos por la Unidad de Auditoría del Ministerio de la Presidencia, por el</p>	

	<p>personal asignado por la Contraloría General de la República. A partir del año 2020 hemos sido evaluados por los indicadores de gestión presupuestaria, que mide la Dirección General de Presupuesto. <b>Evidencias:</b> <b>(197)</b> Informe de auditoría y de expedientes revisados. <b>(188)</b> Informe trimestral de presupuesto por resultados. <b>(208)</b> Reportes IGP-T1 al T3 2020.</p>	
<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La DIAPE eficientiza los recursos asignados a la institución, por el Presupuesto General de la Nación. <b>Evidencia:</b> <b>(122)</b> Presupuesto ejecutado abril 2020. <b>(035)</b> Reporte de ejecución física y financiera en la Memoria 2019, pág. 46 a 51. <b>(208)</b> Reportes IGP-T1 al T3 2020.</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.