GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Desarrollo Fronterizo

FECHA

07/12/2020

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- 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.

- Trabaje un criterio a la vez.

- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- 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.

- 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 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	La DGDF realizó un proceso de planificación estratégica donde se definió su marco estratégico de los siguientes 4 años (2018- 2021), en el cual participaron directivos y colaboradores. La Dirección General de Desarrollo Fronterizo, DGDF, ha revisado y reformulado su Misión y Visión institucional dentro de las acciones de formulación del Plan Estratégico (PEI) 2018-2021, para la obtención de este producto final, realizó una serie de reuniones, tomando en cuenta los diferentes grupos de interés que están vinculados con la institución, así como los Encargados Departamentales y Regionales en el cual se consideraron los diferentes grupos de interés de la Zona Fronteriza. Ver Evidencia Criterio: Listado de participación de los talleres, contratación de asesor, presentaciones y material del contenido. **Evidencia:**	No se ha realizado una socialización General con grupos de interés.

	Plan Estratégico Institucional 2018-2021 pág. 44	
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.	Para dar una base sólida que sustente el que hacer organizacional, se definió una serie de valores que identifican la institución, estos van alineados a la razón de ser de la organización. Los valores ético en los cuales se sustente son: Compromiso, Equidad, Integridad, Lealtad, Solidaridad y Transparencia. Evidencias: **Plan Estratégico Institucional 2018-2021 pág. 44**	
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.	La DGDF se asegura de comunicar la Misión, Visión y Valores institucionales a través de diferentes medios a todos los involucrados y en especial a sus empleados que son los responsables de gestionar acciones que dan cumplimiento a estos enunciados. Dentro de los medios usados están, brochures, a través de la página Web, Digital, en el fondo de los monitores de la estaciones de trabajo e impartiendo talleres de sensibilización de la Misión, Visión y Valores y su alineaciones con los objetivos del cargo **Evidencia:** http://dgdf.gob.do/ Durante el año 2018, se impartieron Talleres en la Región Norte (Montecristi, Dajabón y Santiago Rodríguez); Región Sur (Neyba, Pedernales, Independencia y Bahoruco); Santo Domingo.	

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.	**Evidencia: Informe de Taller de Sensibilización y listado de participantes de Febrero y Mayo 2018** La DGDF desde sus inicio en el año 2000, ha mostrado su preocupación por el desarrollo socioeconómico de la Zona Fronteriza, para ello durante sus actividades ha ejecutado análisis que le permitan tener una idea más acabada de la realidad de la zona, así mismo poder definir una misión acorde a la razón de ser de la institución, la cual está amparada en la ley 43-00, la ley 28-01 Se tiene varios Planes estratégico a lo largo de historia de la DGDF, desde sus inicios hasta la fecha. **Evidencia:** **Matriz de Fuerzas impulsoras y Restrictiva externa en el PEI 2018-2021 pág. 28 al 44** **PEI 2018-2021 Pág. 44 Vigente** **PEI 2015-2017 Pág. 37 Obsoleta** **La DGDF tiene la Misión, Visión y Valores de del Periodo 2004-2008 pág. 10**	
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.	Contamos con un manual de ética contamos con un comité de ética, buzón de denuncias, contamos con un buzón en la página web, capacitaciones con la DIGEIG.	No se ha actualizado con los cambios de la nueva resolución del 2018

	Evidencia: registro de participante en el taller con la DIGEIG. Registro de taller en el INAP, fotos.	
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.	Contamos con un comité de ética, un buzón de denuncias, las denuncias se trabajan a través de la Oficina de libre acceso a la información y la misma es la encargada de canalizar las mismas, dar respuestas a los empleados, solicitar reuniones del comité de ética en caso de ser necesario. Las capacitaciones tanto con la DIGEIG como con el INAP mantienen una transparencia en las directrices de la DGDF. **Evidencia: Talleres de la DIGEIG, Listado de Miembros del Comité de Ética, Talleres del INAP, fotos**.	
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).	En la DGDF se reúne con el personal para socializar la misión, visión y los valores. La DGDF tiene la Misión, Visión y Valores del Periodo 2004-2008, 2015-2017 y 2018-2021. **Evidencia: Registros, presentaciones, materiales de los talleres, video**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La DGDF cuenta con una estructura organizacional; Manual Cargos, Manual de organización y funciones, donde se definen las responsabilidades y funciones de cada cargo en la institución, Manual	

	de Políticas y Procedimientos y Manual de organización y funciones aprobados por el MAP. **Evidencia:** • **Estructura de Cargos** • **Manual de Organización y Funciones** • **Manual de Cargos aprobados por la MAE y refrendado por el MAO**	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La estructura organizacional fue revisada y actualizada acorde a los cambios requeridos para el desarrollo adecuado de la gestión institucional, la misma fue aprobada por el MAP. Se cuenta con un Manual de Cargos, Manual de organización y funciones. **Evidencia:** • **Estructura de Cargos** • **Carta y Resolución de aprobación de Cambios 2016, Solicitud de Revisión y actualización 2019.**	
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).	Los indicadores y resultados cuantificables, indicadores y objetivos de cada una de las áreas de interés de la DGDF, están definidos en su Planificación Operativo Anual (POA) de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y alineadas al PEI. Se realizó encuesta de Clima laboral para conocer la percepción de nuestros servidores. **Evidencia:** • **PEI 20198-2021, Matriz de resultados de Indicadores POA, informes de Encuesta de Clima Laboral**	

4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	**5.** El Depto. de Planificación a través de su Div. de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, conjuntamente con la Div. de Desarrollo Institucional y Calidad. en la Gestión, realizan seguimiento a los avances de los objetivos establecidos en el PEI/POA, mediante sistema de monitoreo y evaluación de indicadores institucionales y de NOBACI. Contamos con Manual de Gestión de Riesgos, un sistema de control interno de comunicaciones y un Manual de Seguridad tecnológica. Ver anexos: **Evidencia:** • **Manual de Valoración y administración y riesgos** • **Matriz de monitoreo y evaluación institución** • **Matriz de resumen de seguimiento de NOBACI**.	
6. 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.	Para aplicar principios de calidad la DGDF realiza auditorías internas. Estamos comprometidos a mejorar la calidad, implementando las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y ha iniciado el proceso de autoevaluación según el marco común de evaluación **Evidencia:** • **Manual de Políticas y Procedimientos : Auditoría Internas de Calidad y Mejora pág. 122**	No cuenta con la implementación de un Sistema de Gestión de calidad ISO.
7. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos	La DGDF cuenta con un PEI y POA, página web, para comunicar las informaciones	

de la organización.	institucionales y dar respuesta a las consultas de los ciudadanos e internet para comunicaciones internas/externas a través de correos institucionales. Con respecto a las informaciones de los objetivos e indicadores plasmados en el PEI/POA, existe un sistema de monitoreo y evaluación digital para dar seguimiento a los mismos. Ver anexos: **Evidencia:** • **Whatsap: DGDF Petit Comité;** http://dgdf.gob.do/ **https://actualidadliniera.com/** **https://actualidadliniera.com/desarrollo-fronterizo-y-fodearte-inician-4to-taller-de-formacion-en-artesania-con-tecnicas-de*cuencas-secas-en-dajabon/**	
8. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Portal institucional, Pagina Web, correos institucionales, redes sociales, grupo de trabajo, encuesta de satisfacción. La DGDF tiene establecido un mapa de procesos a ser desarrollados por las áreas, para asegurar la realización de los procedimientos requeridos para la gestión institucional mediante el trabajo en equipo. Ver anexo: Mapa de procesos aprobado por el MAP en el 201, comisiones, comité de calidad, comité de ética, grupo de staff, comité de seguridad y salud en el trabajo, comité CAMWEB . **Evidencia:** • **Listados, comunicaciones coordinación, minutas, otros.**	

9. 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.	Se evidencia un sistema de comunicación interna/externa a través de correos electrónicos. Se cuenta con el Portal de Transparencia en la página web institucional y con formularios de solicitud de información en la página web, así como la atención de ciudadanos en la Oficina de Libre Acceso a la Información. Se cuenta con buzón de sugerencias en la institución para uso de los empleados y de los clientes externos y murales informativos para las informaciones internas. Evidencia: Correo institucional, murales informativos, buzón de sugerencias. **Evidencia:** • **Sistema de Comunicación interna DGDF Plus** • **Plataforma Transparencia, Comunicaciones externas, Buzón administrado por la Comité Ética**	
10. 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.	La Máxima Autoridad y el equipo staff de la DGDF se reúne periódicamente para presentar los avances de la gestión institucional, revisar los trabajos que se están desarrollando, las metas en los objetivos establecidos fomentando la innovación y el trabajo en equipo. Como parte de la mejora continua la DGDF se mantiene ofreciendo talleres que fomenten el desarrollo de los empleados, de acuerdo a las necesidades identificadas en el plan de capacitación. **Evidencias:** • **Plan de Capacitación anual con el INAP , listas de participantes**	

11. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	**a cursos, Fotos, Taller de Fodearte, Taller de líderes emprendedores, Correos Institucional** En la Institución se realizan reuniones de la máxima autoridad con el staff de la DGDF, para comunicar y dar seguimiento a los planes generales y específicos; existen internamente diferentes comités de trabajo construidos para el logro de las metas establecidas. **Evidencias:** • **Convocatorias, fotos, lista de participantes.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En DGDF el personal tiene definidos sus valores, los cuales fueron socializados a todo el personal en una actividad celebrada formal de sensibilización, a través de la red tecnológica al colocar en las pantallas. Estos valores se ven manifiesto en las personas con su compromiso para que los resultados institucionales se logren, en la acción de puerta abierta que cada Encargado mantiene y demuestra con su atención a qué cualquier personal, sin importar su cargo, pueda acceder a ellos y manifestar su sentir por alguna cuestión en particular. **Evidencia:** • **Capacitación del Personal a todos los niveles (Secretaria estudiando grado, Auxiliar con**	

	permisos para salir más temprano, promoción a todos los niveles (desde secretaria hasta llegar a Encargada), Aprobación de ayudas solicitadas a la MAE desde conserje hasta Encargadas • **Implementación de Manual de Políticas y Procedimientos.**	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	En la DGDF mantenemos un dialogo abierto con todo el personal, a través de reuniones, nuestro director delega un personal para asistir en su representación tanto internas como externas. No existe discriminación de raza, color, edad, se puede visualizar en la diversidad de sus empleados	No tenemos condiciones para que personas con discapacidad físico/motoras puedan tener acceso al segundo nivel de las instalaciones, no tenemos parqueos asignado para embarazadas y personas con discapacidad
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Por medio del dialogo abierto en las reuniones podemos visualizar los asuntos claves en los cuales se discuten de temas específicos de la organización como son los indicadores institucionales, compras, ejecución presupuestaria, Evaluación de Poas entre otros. **Evidencia:** • **Minutas de reuniones de coordinación de trabajos en Planificación, RRHH, Dirección con Enc. Departamentales, otros**	
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.	El personal de la DGDF cuenta con un plan de capacitaciones, cada final de año se recoge la información de necesidades de capacitación para coordinar cursos que contribuyan al mejor desempeño de las tareas, así como al cumplimiento de los planes y objetivos generales. Se realizan	

	reuniones de trabajos con el tema específico y se da acompañamiento al personal que requiera ayuda para la mejora de la gestión enfocada en resultados. **Evidencia:** **Plan Anual de Capacitación del Personal, Cursos Talleres impartidos**	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Mediante informes remitidos de los indicadores institucionales, evaluación del desempeño por factores, evaluación del desempeño por resultados, Evaluación de los Planes Institucionales. **Evidencia:** • **Evaluación del Desempeño anual por factores, Evaluación del desempeño por resultados**	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En la Institución se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. Delegación o representación en ausencia de los casos de viajes, vacaciones o licencia del personal directivo. Director General delega en sus encargados departamentales para representar la institución a nivel externo. Firmando la comunicación y escribiendo el área a quien delega la responsabilidad de asistir en representación de él. **Evidencia:** **Política de Control Interno** **Procedimiento Auditoría Interna y Mejora, PR-DG-01** **Comunicación al Map 03/05/419 delegando al Enc. PYD, Com. 04 de**	

	octubre del 2018 designación a Enc. Monitoreo y Seguimiento de PPP, Comunicación del 3/11/17 delegando en el Enc. Operaciones, Invitación buenas Prácticas 23/076/17 designación a Recursos Humanos y Planificación Personal	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	En la DGDF se promueve el desarrollo de las competencias de los servidores, incentiva en la participación de talleres que son coordinados con distintas instituciones, así mismo promueve a los servidores a cursar estudios superiores en la universidad y les damos permisos para facilitar los horarios de clases. **Evidencia:** • **Taller de Relaciones labores y Régimen de Ética Disciplinaria** • **Lic. En Administración de Empresas (1 Servidora)** • **Charla Asociación de Servidores.** • **Taller de 5 S** • **Taller de Evacuación y Prevención de Desastre** • **Auxiliar Básico de Redes** • **Asociación de Servidores Públicos** • **Permisos a Servidores que estudian (Auxiliar de Proyectos en PYD.**	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	La Institución tiene establecido un sistema de análisis en reuniones, en la misma se desarrolla en un ambiente de dialogo abierto, mediante el cual los participantes	

	expresan sus opiniones, recomendaciones y propuestas a nuestros líderes. **Evidencia:** • **Cambios en Formularios de captación de la satisfacción al recibir los servicios.** • **Minutas** • **Formulario de solicitud de cambio de Procedimiento**	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	En la DEGF les regalamos bonos, reconocimientos en pergamino, un día libre. Evidencia: fotos, pergamino, **Evidencia:** • **Regulaciones de Internas de Reconocimiento y/o Premiación al Mérito** • **Entrega de premios a servidores en Fiesta de Navidad 2017 y 2018.** • **Oficios con Promociones Enc. Contabilidad, Enc. Presupuesto, Auxiliar Administrativa.**	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La institución manifiesta su empatía ante las necesidades y circunstancia personales de los servidores al autorizar solicitudes recibidas de éstos de ayuda. Se han realizado ayuda para las personas que se encuentren en algún proceso de salud.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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.	En la DGDF realiza levantamientos de necesidades con los productores y líderes comunitarios, mediante un análisis FODA…. Capitulo II: Análisis de Contexto del Institucional PEI 2015-2017, pág. 25 a 33; Análisis Situacional de la DGDF en el Contexto socio-económico de la Republica Dominicana y Matriz de Matriz de definición de fuerzas impulsoras y restrictivas, externas e internas desarrolladas durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional **Evidencia:** • **Análisis de Contexto Institucional PEI 2018-2021 pág. 9 a 45**. • **Procedimiento de Gestión de Desarrollo Social y Comunitario** • **POA 2019: Mesa de Técnica de Desarrollo de la Zona Fronterizo**	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La DGDF mantiene una participación activa sobre su rol institucional identificando su impacto en los Planes sectoriales, el Plan de Gobierno y la END 2030, contribuyendo al establecimiento de políticas pública en el sector social. A través de la realización de estudios de investigación sobre el concepto de pobreza y pobrezas extrema en la Frontera, a través de estos estudios con el MEPYD y JAICA, se definieron las 6 estrategias de Desarrollo para la Zona Fronteriza incluida en la estrategia Nacional de Desarrollo 2030. A través de su	

	participación en las diferentes mesas de análisis del Desarrollo de la zona Fronteriza. **Evidencia:** • **Estudio Jaica** • **Taller sobre las prioridades del desarrollo de la zona fronteriza en las Regiones Norte y Sur.**	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	El Plan Estratégico de la DGDF está vinculado con el Plan Estratégico Sectorial de las Políticas Sociales, y este a su vez, tiene una vinculación directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. **Evidencia:** • **Metas Presidenciales** • **END 2030** • **Plan Estratégico Sectorial (PEISE 2018-2021** • **Marco Legal y Normativo de la Institución Ley 243-00** • **Mesa de Trabajo de Protección Social** • **Mesa de Técnica para el Desarrollo Provincia**	
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.	La Institución realizó una serie de talleres, previo a la formulación del PEI 2018-2021, con el objetivo de alinear con Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y la DGDF. Vinculando los objetivos y metas con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, los planes Plurianuales sectorial, estableciendo la Matriz de alineamiento Estratégico Superior.	

	Evidencia: tabla 11 e Interno Tabla 12 del PEI 2018-2021, pág. 46-49	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Relaciones con Ministro del Mepyd, Relaciones con el Secretario de la Presidencia, Relaciones con diferentes instituciones para cual ha firmado más de 30 acuerdos interinstitucionales con el objetivo de gestionar acciones coordinadas con la institución que beneficien a la zona fronteriza. **Evidencia:** **Manual de Políticas y Procedimientos (Acuerdos Interinstitucionales)** **Relación de Acuerdos Interinstitucionales 2019** **33 Acuerdos**	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	El Director General de la Institución mantiene relaciones constante con altas instancias sectoriales con el objetivo de buscar soluciones a la problemática de la zona fronteriza, en ese sentido, la presidencia a apoyado a la institución con la asignación de proyectos especiales para apoyar el Plan de Gobierno a través de Metas Presidenciales. **Evidencia:** • **Programa de Producción Agroforestal**	

	• **Proyecto Piscícola Guanito Municipio El Llano, Elías Piña** • **Proyecto Piscícola Sabana Larga, Municipio Comendador, Elías Piña** • **Capacitación Técnica apícola** • **Acciones Reforestación**	
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.).	La Dirección General de Desarrollo Fronterizo mantiene vínculos con diferentes Profesionales y/o organizaciones No Gubernamentales de interés para la zona fronteriza, entre las cuales están: **Evidencia: Evidencia: 33 Acuerdos Firmados** • **El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), y la Fundación Ramiro García (FRG), firmando acuerdo el 14 de enero del 2014 y en 2017 con el objetivo de implementar Programas de Salud Visual;** • **Con la Sra. INÉS PAÉZ NIN (CHEF TITA) mediante la firma de acuerdo el 20 de febrero del 2015 con el propósito de establecer mecanismo de colaboración a favor de la promoción y valorización de la cocina criolla representativa de las comunidades fronterizas.** • **Consorcio de la Caoba Dominicana, firma de convenio el 28 de enero del 2016 con el**	

	objetivo de obtener la cooperación para la siembra y cultivo de la caoba; comprometiéndose la DGDF a asignar las brigadas para realizar la siembra, captar terrenos; • **Confederación Nacional de Mujeres del Campo firmó acuerdo en 20 de julio del 2016 con el objetivo general de este acuerdo es formar una alianza estratégica que permita mejora la calidad de vida de los habitantes del distrito municipal de Guanito;** • **International INDEMAR Fisheries S.L (INDEMAR) firma de acuerdo el 20 de abril del 2016 Con la finalidad de realizar un estudio de viabilidad para el desarrollo pesquero y acuícola de las áreas fronterizas, para el desarrollo de la pesca artesanal en Montecristi y Pedernales;** • **19 de junio del 2018 firma con Fomento y Desarrollo de la Artesanía (FODEARTE) con la finalidad de aunar esfuerzos para el fomento y desarrollo de la artesanía en la Zona Fronteriza de República Dominicana;**	

	• **29 de agosto del 2018 firma con Nils Semmler con el objetivo de Establecer un marco de cooperación interinstitucional y criterios de apoyo recíproco, para coordinar y aunar esfuerzos que permitan la ejecución de programas, proyectos e Iniciativas que contribuyan al Desarrollo Social y Económico de la Región Fronteriza;** • **11 de septiembre del 2018 firma acuerdo con Visión Mundial Internacional (VMI) con el Promover el desarrollo social y ambiental en los municipios de la Zona Fronteriza, haciendo más eficiente el uso del vivero agroforestal, destinado al desarrollo de proyectos de producción de plantas frutales y forestales para la promoción de medios de vida sostenibles en las familias.**	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La DGDF ha participado en múltiples actividades organizadas por diferentes asociaciones profesionales como son: Asociación de Productores de Café La Altagracia en Pedernales, Asociación Ovicaprino de Boca de Cachón de Independencia, Asociación Productores	

	Ovicaprino Los Limones, Copey, Santa Cruz y Agua de Luis en Montecristi, Productores Organizado de Rio Limpio en Elías Piña, Asociación de Apicultores de Montecristi, Asoc. Bananera de Palo Verde en Montecristi y Consejo de Cuencas en Dajabón…. **Evidencia: Proyectos e informes Div. Producción Agroforestal y Pecuaria** • **Productores de Apícolas en la Zona de Rio Limpio-Guayajayuco** • **Productores Apícola en la Zona de Pedro Santana-Bánica** • **Productores Apícola en la Zona de los Copeyes**	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	La Alta Dirección de la DGDF promueve los servicios de la institución y el reconocimiento de la organización a través de su Plan Estratégico publicado, por medio de las redes sociales, en su página web, a través de entrevistas, Notas de Prensa y en eventos gubernamentales. **Evidencia:** • **Internet** • **Redes Sociales** • **Notas de Prensa en diferentes medios**	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Dos servicios en la parte alimentaria: 1. Fomento de la producción e industrialización de la uva en Vino,	

	mermelada, pasas, jugos, entre otros. 2. Modernización de sistema de producción de miel de abejas, sistema de acopio y transformación de la miel en derivados 3. Comercialización de la miel en mercado nacional e internacional a través de la cooperativa Salvador Ferrer en Villa Cinda, Montecristi. Promoción y fortalecimiento de los instrumento de incentivos a la producción y al desarrollo del turismo Ley 28-01 que crea la Zona especial de Desarrollo Fronterizo y designa como polo turístico 4to. A la Región Sur Y 5to. A la Región Noreste.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La DGDF ha identificado los grupos de interés más relevantes para la institución, los cuales fueron tomados en cuentas para el PEI 2015-2017 y 2018-2021. Y se utilizan diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o procesos que los involucra. Los grupos de interés lo conforman • Sociedad y Sociedad civil Organizada • Colaboradores • Instituciones • Proveedores	

	Los resultados logrados por la institución son comunicados a los grupos de interés por diferentes medios: • Portal de la DGDF http://dgdf.gob.do// • Informes de Evaluación Trimestral/anual de medición de Resultados. • Memoria Institucional **Evidencia:** • **PEI 2015-2017 y 2018-2021** • **Lista de Asistencia de presentación PEI-2015-2017** • **Lista de participantes Capacitación de Colaboradores** • **Minutas, Fotos e informes de reuniones con grupos de interés (Ayuntamiento, Cooperativas, Empresas Estatales, Asociaciones locales,** • **Reuniones con Grupos Central y Provincial.** • **Memoria Institucional 2015, 2016, 2017 y 2018**	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	La institución recopila información a través de diferentes medios: • Promotores Sociales, • Voluntariado Juvenil, • Oficinas Provinciales	

	• Comunicaciones recibidas por la MAE • Página Web http://dgdf.gob.do/ **Evidencia:** • **PEI 2015-2017** • **Comunicaciones recibidas** • **PEI 2018-2021**	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	La Institución recopila informaciones relacionadas a asuntos políticos, legales, socio-culturales, medio ambientales y económicos, a través de la participación en diferentes Mesas de desarrollo Fronterizo con el Observatorio de la Frontera (MEPyD) con el MAP, a través del Voluntariado Juvenil de Frontera (DGDF), Promotores (Oficinas Provinciales con el propósito de analizar las informaciones relevantes que permitan la aplicación de políticas públicas y/o de Acuerdos internacionales para la población de la Frontera. • **Evidencia:** • **Mesa de Desarrollo Fronterizo: Taller sobre prioridades del Desarrollo de la Zona Fronterizo en la Región Norte realizado en Santiago Rodríguez realizado el 6 de junio del 2019 (Informe de Resultados R. Norte)** • **Taller sobre las prioridades del Desarrollo de la Zona Fronteriza en la Región el Sur realizado en Bahoruco el 6 de**	

	Junio (Informe de Resultados Región Sur) • **Mesa de Alineación de EI 2015**	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	La DGDF crea la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión con el propósito de fortalecer y desarrollar la gestión, para lograr implementa normas, políticas y procedimientos. Levanta información para crear los procedimientos, da respuesta a los requerimientos establecidos en la NOBACI, en la cual se evalúa la gestión institucional calificándola con un 95% de cumplimiento. A través del SISMAP se da respuesta a una serie de requerimientos, administrados por Recursos Humanos, en este sistema también se evalúa la gestión y desarrollo de la organización, obteniendo un 70% • **Evidencia:** • **Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF**	
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).	La DGDF ha realizado análisis en distintos periodos con el objetivo de 2004-2008, en 2015-207 y 2018-2021 se realizaron análisis FODA, plasmados en el PEI de cada período. • **Evidencia:** • **PEI 2018-2021 Matriz de Fuerza DGDF** • **NOBACI, Matriz Informe Cuatrimestral** • **Autodiagnóstico CAF**	No se ha aplicado la Matriz de Identificación y Administración de Riesgo

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La Institución a partir del Análisis de la Matriz de Fuerzas realizada elabora su actual Plan estratégico 2018-202, en el cual se establecieron objetivos estratégicos y 3 Tres Ejes que trazan las líneas de acción para la elaboración de los POAs del 2018 (ejecutado) y 2019 (vigente) de la Institución…… La DGDF organizó la presentación de su PEI 2015-2017 en una actividad formada donde participaron organizaciones relacionadas con la institución, así mismo en la mismo levantó percepciones de las misma hacia la institución. En ese mismo tenor divulgó a través de reunión el PEI 2018-2021 con todos los involucrados a lo interno de la institución entregando un ejemplar a todos los Encargados departamentales y al Encargado Regional Norte y Sur de la Institución. **Evidencias:** • **PEI 2015-2017.** • **Revisión y actualización del Plan** • **Estratégico Institucional, PEI 2018-2021.** • **POA 2017, 2018, 2019**	
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.		No se tiene las evidencias que demuestre que se consideró las prioridades de los grupos de interés externo.

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 DGDF en la elaboración de su PEI, como en propuestas y proyectos para la zona fronteriza, realiza recopilación, revisión y análisis de este tipo de información sociodemográfica, económica, medioambiental, entre otras. La tareas existentes están en función a productos y servicios plasmados en el Planes, programas y productos alineados a los planes estratégicos y Operativos. **Evidencias:** • **PEI 2015-2017.** • **PEI 2018-2021** • **Informe Evaluación de Ejecución POA**	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se asegura los recursos gestionando, una vez obtenida la planificación, a través del presupuesto, solicitudes de aumento, así como visualizando posibles alianzas interinstitucionales que compensen la limitación de los recursos disponibles en la Institución. Se ha logrado durante años la asignación de presupuesto para proyectos específicos de la zona tramitados a través de la máxima autoridad a la presidente. Se da seguimiento a las asignaciones a través de presupuesto físico (DIGEPRES). **Evidencias:** • **Presupuesto 2018-2019** • **Presupuesto físico 2019**	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Las tareas se equilibran a través de los Planes Operativos Anuales en los cuales se establecen las actividades necesarias para	

	lograr productos y el cumplimiento de las metas, así como los recursos necesarios para su realización a corto y largo plazo. **Evidencias:** • **En el Largo Plazo se evidencia Planificación Estratégica PEI-2018-2021. En el corto Plazo los POA** • **Correos Electrónico solicitando Recursos** • **Modificaciones Presupuestaria** • **Requisiciones y Ordenes de Compras**	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Dentro de las políticas internas están contenida políticas de reforestación que impacta en el aspecto social **Evidencias:** • **Manual de Políticas y Procedimientos: Producción Agroforestal y Pecuaria. Pag. 108** • **Reporte de donación de Plantas.** • **Informe de Jornada de Limplieza**	

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Las estrategias del PEI están implantadas en cumplimiento con la END y el Plan de Gobierno a través de los Poas, tomando en cuenta las prioridades y recursos disponibles para la ejecución de los procesos, programas y proyectos. En el mismo se establece los involucrados, presupuesto y cronograma de ejecución durante el año. **Evidencias:** • **Revisión de la Planeación Estratégica y elaboración del PEI 2018-2021.** • **POAs 2017, 2018 y 2019 y revisiones Trimestral** • **Informes Trimestral de la Áreas**	
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.	En la DGDF el PEI se traduce en un Poa, donde las responsabilidades están divididas por Departamentos y as u vez, alineadas con los cargos de los Servidores que ejecutaran las actividades necesarias para lograr los Planes Operativos anual. **Evidencia** • **POAs 2019, 2018, 2017** • **Manual de Cargos**	

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).	La DGDF desglosa en el POA los planes y programas con sus objetivos y resultados para las áreas Sustantivas y de Fortalecimiento donde se establece el nivel de cambio a través de y metas indicadores **Evidencia** • **POAs 2019, 2018, 2017** • **Informes trimestrales de POAs**	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Los planes se elaboran con la participación de los Encargados Departamentales, Divisiones, Secciones y/o programas. Una vez, finalizado se firma y se remite a todas las áreas. **Evidencia:** • **Comunicaciones de remisión de Poas.** • **Relación de participantes en elaboración de POA 2018 y 2019.**	
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.	La DGDF tiene una División de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos, este se encarga de dar seguimiento a los programa y proyectos aprobados, a las acciones que dan respuesta a los planes y evalúa el nivel de cumplimiento trimestralmente. Dentro del Manual de Políticas y Procedimientos esta División tiene su procedimiento. **Evidencia:**	

	Revisión Trimestral: Matriz de Ejecución de POAs 2018 y 2019	
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).	Se monitorea los resultados en función del cumplimiento de las metas a partir de indicadores establecidos para los productos y servicios a la zona fronteriza. Igualmente se realiza el monitoreo aplicando la metodología establecida por DIGEPRES en el seguimiento de Presupuesto Físico, con un indicador fijado. En la Planificación Estratégica tiene indicadores de productos, los cuales se miden trimestralmente. **Evidencia:** • **Informe de Monitoreo trimestral** • **Informe de DIGEPRES** • **Memoria Institucional Anual** • **PEI-2018-2021**	No se mide el impacto en la sociedad
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	La organización ha visualizado la necesidad de reorganizar y mejorar las estrategias y métodos de planificación, el cual se ve manifiesto en su nuevo PEI 2018-2021 con un enfoque fundamentalmente social cuyo indicador está definido en función de Comunidades impactadas. **Evidencia:** • **PEI Matriz de Fuerzas** • **Poa 2018** • **Reporte de Presupuesto físico**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La institución desarrolla una cultura de trabajo con sus servidores motivándolos a su formación por medio de talleres, charlas y a participar en cursos de pre y postgrado. Con la elaboración de proyectos de desarrollo para la ZF busca soluciones para satisfacer necesidades de sus beneficiarios en las zonas más vulnerables, que hacen de la DGDF una institución innovadora. Cuenta con una Bodega Experimental donde se investigan diferentes variedades de uvas traídas de otros países, para aportar a los productores cepas que se desarrollen a nivel local y así aumentar su productividad y calidad de vida del entorno. Ver anexos: cursos realizados por Capacitación, evidencia de servidores en formación, lista de proyectos, otros. **Evidencia:** • **Reporte de Producción de Bodega Experimental** • **Formación de Cooperativas frutales** • **Apoyo a Organizaciones Locales**	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La DGDF realiza monitoreo sistemático de sus indicadores internos de gestión con la finalidad de mejorar el desempeño institucional y con esto poder responder a las demandas de servicios/productos de las comunidades y beneficiarios en las	No se monitoriza de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación y cambio.

	provincias fronterizas. Conjuntamente desarrolla propuestas y proyectos para la ZF y de forma innovadora ha compartido metodología de desarrollo de comunidades productivas a través de Clústeres con otras instituciones con las que tiene acuerdos. Ver anexos: informes trimestrales, comunicaciones, minutas de reuniones, lista de proyectos, convenios, lista participantes, otros. **Evidencia:** • **Informe de Monitoreo trimestral del POA**	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La institución realiza de forma periódica reuniones de staff para evaluar los avances trimestralmente y las necesidades surgidas a lo interno y externo de la misma. Se realizan reuniones con grupos de interés relevantes como son: el GCPS, MEPyD, Observatorio de Frontera, ONGs, grupos locales de productores y asociaciones, líderes comunitarios, para definir necesidades y mejorar los servicios en vista a la innovación y modernización. Ver anexos: informes, minutas, listas participantes, otros. **Evidencia:** • **Informe de Reuniones de la Dirección** • **Informe de Reuniones con grupos de Interés (Observarlo MEPyD, Visión Mundial, MAP, Reservas, COPEVINE**	

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.).	La DGDF realiza acciones y ha desarrollado proyectos pilotos en la ZF, con el objetivo de apoyar la productividad, crear fuentes de empleo, capacitación a beneficiarios, entre otras actividades que mejoren las condiciones de vida de las comunidades fronterizas. Realiza monitoreo periódico de sus indicadores de gestión con los respectivos informes de progreso. Ver anexos: lista de proyectos, informes, minutas, comunicaciones, listas participantes, otros. **Evidencia:** • **Listado de participantes en Cursos de Capacitación.** • **Listado de participantes en asistencia técnica a comunitarios.**	No se tiene un sistema muy eficiente de gestión de calidad que permita a la DGDF para implementar un sistema de gestión de calidad y desarrollar el ciclo PHVA de manera más sistematizada en toda la institución
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.		No se tiene los recursos necesarios y suficientes en la DGDF y solicitado para mejorar su plataforma tecnológica y poder implementar cambios favorables a sus clientes tanto internos como externos y dar mejor respuesta hacia los órganos rectores en los puntos tratados en este criterio.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La DGDF motiva en el personal equipos de trabajo tanto horizontales como verticales para el logro de los objetivos institucionales planteados en el PEI y POA. Ver anexos: PEI, POA, reuniones de staff, minutas, lista de participantes, otros. **Evidencia:** • **PEI 2018-2021** • **POA 2019**	

7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	La DGDF posee servicio de internet que permite la interacción con sus clientes internos y externos. Cuenta con un portal electrónico o página web donde los ciudadanos/beneficiarios pueden accesar a la solicitud de información y de servicios y donde se publican las actividades realizadas concernientes a la institución, además tiene implementados los sistemas de control digitales como son NOBACI, SISMAP, Portal de Transparencia, DIGEIG, DIGEPRES, entre otros, por donde se monitorea el quehacer institucional. Ver anexos: sistemas, página web DGDF, página de transparencia con record de respuestas a solicitudes ciudadanas, otros. **Evidencia:** • **Plataforma de Otis** • **Comunicación de inserción en Página Web de Servicios Dominicana (Donación de Plantas de la DGDF)** • **Plataforma de Autodiagnóstico NOBACI.** • **Plataforma de SISMAP** • **Portal de Transparencia de DGDF** • http://dgdf.gob.do/	No se ha completado la mejora en la plataforma tecnológica y equipos en la Oficina Central y Oficinas Provinciales, con el objetivo de facilitar la interacción entre la institución y los ciudadanos/clientes y ser más eficaces en la respuesta a la demanda externa e interna a nivel de provincias

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Realizamos anualmente en coordinación con el MAP, la planificación de RR.HH. sobre una plantilla suministrada por el órgano rector (MAP), donde detallamos las necesidades de cada área. **Evidencia:** • **Planilla de Planificación de Recursos Humanos.**	
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).	La institución desarrolla una política gestión de RR.HH ajustada a la ley 41-08 donde implementa flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, igualdad de oportunidades y diversidad cultural y genero **Evidencia:** • **Manual de Políticas y Procedimientos: Recursos Humanos** • **Permisos Otorgados.** • **Facilidades de horarios, según solicitudes.**	No se ha implementado las condiciones para gestionar recursos humanos, diversidad cultural Y género, inclusión laboral de personas con discapacidad.

3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Mayormente los puestos claves para desarrollar la misión y visión institucional están cubiertos de acuerdo al manual de cargos de acuerdo a los perfiles detallados en el dicho manual y las tareas están de acuerdo al manual de funciones de cada cargo. **Evidencia:** • **Manual de Cargos** • **Designación de Encargados**	No se ha completado este proceso de asignación según perfil y según las tareas y responsabilidades en toda la institución.
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Apoyándonos en la nueva metodología del MAP del sistema de selección de personal, remitimos toda solicitud para obtener la no objeción de lo solicitado; poseemos una escala salarial aprobada, la cual se está aplicando de manera paulatina; actualmente tenemos aprobada una política clara de reconocimiento, como también de recompensa y asignación de funciones de gestión.	
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).	Anteriormente se desarrollaba el reconocimiento sin criterios establecidos, pero si con un objetivo en base a la calificación de la evaluación del desempeño por factores. Actualmente tenemos una política con criterios establecidos, la cual se implementará en el 2019. **Evidencia:** • **Regulaciones Internas de Reconocimiento y/o Premoción al Mérito** • **Relación de Reconocimientos 2018.**	No se ha implementado políticas de remuneración, basado en resultados

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.	La DGDF posee Manual de Descripción de Cargos y su Manual de Organización y Funciones, los cuales son usados para gestionar los recursos humanos en el proceso de Reclutamiento, Selección y contratación de Servidores. **Evidencia:** • **Manual de Cargos aprobado por la MAE y Refrendado MAP 2017** • **Manual de Organización y Funciones** • **Resolución 001-16, 002-17** Para el desarrollo del personal la División de Capacitación y Evaluación de Desempeño realiza la detección de capacitación por área anualmente para elaborar el plan de capacitación en base a las necesidades prioritarias y recomendadas por los supervisores. **Evidencia:** • **Plan Anual de Capacitación** • **Listado de participantes** • **Asignación de presupuesto.** • **Lista de equipos.**	No se implementado los perfiles de competencias para está dentro del plan la elaboración de procedimientos para gestionar mediante políticas.
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento		No se ha prestado especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamientos de los servicios on-line

de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. 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).		y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura). No se ha gestionado el proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: genero, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se identifican 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.
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.	Establecemos una estrategia para desarrollar capacidades en base a la detección de necesidades (anualmente) actuales de la organización	No se ha implementado un plan como estrategia con miras a necesidades futuras de la organización y de igual modo medir el impacto de las capacitaciones recibidas por los servidores
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.		No se ha desarrollado en línea con la estrategia, 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.

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.		No se ha desarrollado una estrategia para fortalecer las habilidades gerenciales y de liderazgo.
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).	La DGDF realiza una inducción formal del servidor de nuevo ingreso a la institución, con la presentación por toda la sede central, luego induce al personal en la normativas y políticas establecidas, guidado sor el Manual de Inducción y luego entrega al Superior inmediato en nuevo ingresante para su inducción en las funciones del cargo, éste último queda se realiza de manera informal a todos los servidores de nuevo ingreso, el cual es responsabilidad del supervisor inmediato asignar el mentor. **Evidencia:** • **Manual de Políticas y Procedimientos DGDF aprobado por la MAE 2017.** • **Manual de Inducción 2018.** • **Registros de firma de recepción de Inducción.**	No se establecido en el procedimiento de Reclutamiento y Selección esta política que formaliza la tutoría y/o asignación de mentor.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La DGDF realiza la movilidad de manera interna en los casos que amerite.	No se ha implementado políticas y procedimientos para gestionar y Promover la movilidad en la institución.
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se realiza haciendo alianzas estratégicas con las instituciones que las ofertas, como es el INAP Y CAGEFI. **Evidencia:**	

	• **Diplomado en CAGEFI: Hacienda e Inversión Pública en 2017.** • **Inducción a la Administración Pública en 2013** • **Certificados de Participación de Servidores 2017 y 2013**	
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.	La DGDF planifica las actividades formativas en base al levantamiento de las necesidades de las áreas, elabora el Plan anual de Capacitación. **Evidencia:** • **Procedimiento de Capacitación y Desarrollo.** • **Plan Anual de Capacitación 2018, 2019.**	No se ha contemplado dentro del Plan acciones formativas formalmente, no obstante, se inició en 2018-2019 con formación participación en grado y Maestría a nivel de beca.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha evaluado 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 actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha revisado la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La Institución promueve una cultura de comunicación abierta, manteniendo las	

	puertas de las oficinas abierta para cualquier servidor que desee comunicarse, sin importar el nivel jerárquico. Se han impartido talleres de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, en las diferentes oficinas provinciales de esta Institución. **Evidencia:** • **Procedimiento de Comunicación** • **Taller de diálogo** • **Comunicaciones**	
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 coordinación con la RAI se motiva al personal para que den su aportación de ideas y sugerencias, a través del buzón de sugerencia, participación de los servidores vía la encuesta de clima laboral en el reglón de sugerencias, reuniones en equipo en coordinación con el área de planificación, para la elaboración del PEI y los POAs departamentales. **Evidencia:** • **Manual de Ética** • **Buzón de Denuncias y Sugerencias.** • **Formulario de Solicitud de Cambio de Documentos**	No se ha creado el procedimiento de manejo del buzón de Denuncia y sugerencia.
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.		No se ha completado el proceso de la conformación de la asociación de servidores públicos para que represente los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y la identificación e implantación de mejora.

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Institución ha realizado su PEI 2018-2021 y en función de este, su POA 2018, y 2019, para lo cual se dieron Taller de elaboración de Acuerdos de Desempeño por resultados en función de las metas y objetivos esperados para los diferentes departamentos, así como las evidencias que demuestran su ejecución. En 2019 se firmaron los Acuerdos de desempeño por resultados tanto en Sede Central como en las 7 Provincias, con los directivos y empleados. **Evidencia:** • **Acuerdos de desempeño por Resultados 2019.**	No se ha completado el fortalecimiento del consenso entre directivos y empleados para el desarrollo de las metas.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se aplicó una encuesta elaborada y evaluada por el MAP para todas las instituciones del estado, aplicada en el 2018. Se elaboró un plan de acción de mejora que después de su ejecución, aplicaremos nuevamente la encuesta de satisfacción laboral. **Evidencia:** • **Encuesta de Clima Laboral aplicada en 2018 (MAP)** • **Plan de Acción de Mejora 2019.** • **Informe de Resultados**	No se ha Socializado los resultados de resúmenes, interpretaciones de la Encuesta de Clima ni el Plan de acciones de mejora.
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.	Se dan acercamientos de servidores hacia el área de RRHH sobre calidad de gestión recursos humanos por parte de sus supervisores, también existen mecanismo que se han aplicado como lo es la misma encuesta de clima laboral en el área de	

	sugerencias y también el buzón de sugerencias de la RAI. **Evidencia:** • **Minutas** • **Comunicaciones** • **Procedimiento de Comunicaciones Institucionales**	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La DGDF ha conformado un Comité de Gestión de Riesgos y ha delegado en el Encargado Administrativo la Responsabilidad de la Coordinación y seguimiento de los lineamientos. En este sentido, se han realizado Talleres de Evacuación, conformación de brigadas, y se trabaja en la elaboración del Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo. La Institución tiene un consultorio médico en la oficina Principal que imparte consulta a los servidores una vez por semana. Se imparten charlas de prevención de salud. Se realizaron programas de inmunización de salud (tétano, hepatitis B,). **Evidencia:** • **Sensibilización sobre Gestión de Riesgos realizado con la Escuela de Gestión de Riesgos en 2018** • **Taller de Evaluación realizado con la Defensa Civil de RD en 2019** • **Relación de participantes en talleres**	No se completado el borrador del Manual de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. No se ha identificado la institución para realizar los simulacros de evacuación. No se realizado los talleres de Primeros Auxilios, Extinción de Incendio y Manejo de Extintores.

	• **Informes de Avances del Plan de Implementación del Plan de Seguridad en el Trabajo.** • **Listado de Servidores vacunados** • **Listado de Charla de Prevención de Salud.**	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	La DGDF garantiza el cumplimiento de las normativas de conciliación que facilitan la vida laboral y personal del servidor con las siguientes acciones: Permisos para estudios universitarios, capacitación y talleres, licencias pre y post natal, licencia por matrimonio, permiso por fallecimiento de familiar y día libre por cumpleaños. **Evidencia:** • **Acciones de personal 2017, 2018 y 2019** • **Formulario de Solicitud de Permiso y Cumpleaños** • **Registros de permisos otorgados 2017,2018 y 2019** • **Registros Acciones de personal por licencia postnatal, por fallecimiento de familiar 2019**	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha implementado como política prestar atención especial de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
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).	Se premian a los servidores de manera no monetaria a través de: Pergaminos de reconocimientos, días libres por desempeño, actividad de festejo de los obreros agrícolas, día libre por cumpleaños.	

	Evidencia: • **Relación de Reconocidos y copias del Certificado. 2018**	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La DGDF ha identificado socios tanto del sector privado como del sector público y ha establecido relaciones con Agencia Internacional de Cooperación Japonesa (JICA), Agencia de Cooperación del Sur (KOICA), PNUD, Agencia Alemana, GIZ, Visión Mundial, Cooperativa Salvador Ferrer, Coop. De la Uva (COOPEVINE), Cooperativa Apícola, Banano, Ganaderos, Reservas, Visión Mundial, INFOTEP, CTC, Asociaciones de Productores, Gabinete de Políticas Sociales, MAP, MEPyD, Hacienda, INDRHI, Ministerio de la Presidencia, Turismo, Medio Ambiente, Agricultura, Comisión Mixta Bilateral, IDECCOP, Obras Públicas, Digecom, Banreserva, Fodeartes, ONE, Estación de Servicios Catalina Cabral, Suplidores Diversos, Ver Matriz de Involucrados 4.1.1 **Evidencia:** • **Matriz de Involucrados**	

	• **Relación de Acuerdos Interinstitucionales** • **Contratos**	
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.	Actualmente la DGDF ha firmado 36 acuerdos con instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Identificación de acuerdos considerando los aspectos educacional (becas Loyola), plan de desarrollo socioeconómico de la mujer (CONAMUCa), Culturales (Fodearte), medio ambiental (MMA, FEDA, Económico (Estudio Obsevario investigación de la Frontera;ONE), Salud (Fundación Ramiro García; Ministerio de Salud Pública). Agrícola (Progana; KFW, Instituto Agrario Dom. (IAD), Deporte (Ministerio de Deporte) Comercial (Inespre), Social (CONAPE) **Evidencia:** • **Acuerdos Interinstitucionales** • **Prestamos de Ambulancias Jornadas de Sensibilización limpieza de playas (Fotos)** • **Informe del Área Desarrollo Comunitario 2017-2018** • **Relación de Beneficiarios Programa de Becas en el Instituto Loyola de Dajabón** • **Relación de participantes en Talleres de Fodearte.**	
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.	Colaboración con Visión Mundial para la implementación del programa de Agua y Saneamiento, Colaboración con el Programa PROMAREN del Ministerio de Mediante (MMA) en la ejecución del	

	Proyecto Apícola amigable a medio al ambiente. Colaboración MEPyD/JICA implementación del proyecto de Desarrollo de capacidades y Sistema de Información en la Frontera. **Evidencia:** • **Mesa de Trabajo de Desarrollo de la Fronteras DGDF y MEPyD.** • **Informe resultados del Taller en el Norte y en el Sur**	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha implementado un Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de los objetos contractuales de las alianzas interinstitucionales
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se ha identificado el establecimiento de alianzas público privado a través del observatorio de investigación de frontera, MEPyD; Investigación, producción e industrialización del cultivo de la Uva en Bahoruco con inversión publico privada. (**Evidencia:** • **Proyecto Piscícola en Guagananito y en Sabana Larga en 2019.** • **Mesas de Trabajo de Desarrollo de la Frontera 2019.** • **POA 2019**	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Definido en la Matriz de Involucrados y Acuerdos de colaboración que dará seguimiento a través de la unidad de Acuerdos Interinstitucionales. **Evidencia:**	No se ha establecido el sistema de control, evaluación y revisión de la responsabilidad de socios externos.

	Matriz de Involucrados	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha establecido las mejoras de las capacidades organizativas, fortaleciendo la estructura organizacional de la División de Relaciones Interinstitucional del Departamento de Planificación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La DGDF ha realizado reuniones con Gabinete de Políticas Sociales para aprender y aplicar las buenas prácticas de Control de Usuario implementado por dicha institución. A través del Proyecto de Desarrollo de Capacidades y Sistema de Información la MEPyD a través de Desarrollo Territorial (DGODT) tomó como modelo el modelo de Sistema de Información de la DGDF para implementarlo en otras instituciones. La implementación del proyecto Apícola amigable con el medio ambiente implementado en la Cuncadel Rio Artibonito y financieado por – KFW fue tomado como modelo por Medio Ambiente, Agricultura **Evidencia:** • **Proyecto Apícola**	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La Selección de los proveedores se realiza amparada en la ley 340-06, de compras y contrataciones y el procedimiento de Compras aprobada en el Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF **Evidencia:**	

	• **Manual de Políticas y Procedimientos, Adquisición de Bienes y Servicios** • **Plataforma de Compras** • **Plan Anual de Compras 2017, 2018, 2019**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución ha desarrollado diferentes documentos que tratan sobre el quehacer institucional, su estructura, los procedimientos, funciones, cargos, entre otros. Ver anexos. • **Evidencias: PEI; Manuales de Pols. y Procedimientos; Cargos; Funciones; otros**	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La institución facilita a los ciudadanos/beneficiarios en las diferentes provincias, así como en la Sede Central que realicen solicitudes según sus necesidades, que estén contempladas en su cartera de servicios/productos, por vía directa, escrita y a través de su página web. La DGDF actualmente tiene 30 convenios/acuerdos con instituciones público-privadas, ONGs, y agrupaciones ciudadanas. **Evidencias:** **Lista de convenios/acuerdos** **Formulario de solicitud de servicios** **Página Web** **Comunicaciones**	No se ha completado 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.

	Correos electrónicos	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La institución ha realizado levantamiento de opinión sobre la problemática más prioritaria en todos los municipios de las 7 provincias fronterizas a través del Voluntariado Juvenil, donde participaron representantes y líderes comunitarios reconocidos. Ver anexo: Diagnóstico de los 10 problemas más prioritarios de los municipios de la zona fronteriza, DDSyC.	No se ha incentivado 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 las organizaciones (co-diseño y codecisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La institución ha definido en su Reglamento de Ética el manejo de las sugerencias, reclamaciones o quejas de los clientes internos y externos, a través de los buzones de sugerencias y reclamaciones existentes y los que están pendientes de implementar en las oficinas provinciales. Ver anexos: Reglamento de Ética, Manual de Inducción, instructivos, otros	No se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes), recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	La DGDF publica tanto a lo interno como en su página de transparencia, los informes de gestión institucional, avances del POA trimestral, evaluación anual de POA, indicadores de gestión. Ver anexos: informes, minutas, página web, otros	
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).	La DGDF realiza apoyo a la actividad productiva local a productores agropecuarios, mediante servicios de preparación de terrenos, donación de plantas, capacitaciones, entre otros. Ver anexos: informes de actividades realizadas, lista de participantes, minutas, correos electrónicos, otros.	No se ha definido y acordado 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).
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,		No se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios

incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La DGDF utiliza información disponible por la ONE, PNUD, Informe de Desarrollo Humano, entre otros, para elaborar proyectos y desarrollar actividades a nivel de la región fronteriza. Además a través del Observatorio de Investigación de la Región Fronteriza del MEPyD, se está realizando levantamiento de información actualizada de la problemática y necesidades de la ZF. **Evidencias:** **Llink electrónico de ONE, PNUD** **Informe Desarrollo Humano 2017** **Minutas** **Informe del Observatorio de Inv. de la ZF.**	

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 Gestión financiera de la DGDF se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el PEI 2018-2021 y POA. Además cumple con los Órganos Rectores de Hacienda, Ley de Compras y Contrataciones, Ley 10-07 de Contraloría al realizar la realización de la formulación física y financiera que se desarrolló sobre la base de asignación de recursos a cada meta del POA. Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley. **Evidencia:** • **Informe de ejecuciones presupuestarias** • **PACC** • **Plan Estratégico Institucional 2018-2021.** • **POA 2018, 2019** • **Presupuesto Institucional** • **Informe de DIGEPRES**	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La Dirección Administrativa y Financiera (DAF), desarrolla todas sus operaciones apegada a las indicaciones plasmadas en las le leyes de Presupuesto, Compras y c Contrataciones, además de	No se realiza la Matriz de identificación y evaluación de riesgos para la Dirección Administrativa y Financiera (DAF),

	que los procesos se ejecutan estrictamente siguiente las políticas internas que garantían la correcta ejecución del gasto. De otra forma, se puede apreciar en la sección de Transparencia de la Página Web institucional, un renglón de rendición Balance General, Libro banco, Ingreso y Egreso, Cuentas por pagar por mes, Semestralmente se remite Activo de la página de SIAB, …, Ejecución mensual del gasto: **Evidencia:** • **Procesos de la Dirección Administrativa y Financiera** • **Procesos de Compras** • **Manual de Valoración, Administración de Riegos**	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La DGDF concentra sus operaciones financieras integradas al SIGEF, un ecanismo de control de la administración tatal, que posibilita la ejecución de la ogramación presupuestaria apegadas a las yes pertinentes. En el mismo sentido se ndica que, la Página Web institucional cuenta n tres apartados (Presupuesto, Compras y ontrataciones, y Finanzas) que ponen a disposición de todo público interesado letines actualizados cada mes. • **Evidencias:** • **Reportes financieros del sistema SIGEF.** • **Publicaciones de documentos en Página Web** • **Sistema SIGEF**	

	• **Sistema de Contabilidad (Balance General, Ingreso y Egreso, Cuentas por pagar mensual**	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La DGDF ejecuta la asignación presupuestaria acorde con Programas y oyectos definidos en el PEI, cumpliendo con s lineamientos de la Ley No.10-07 de Control terno, la Ley 449-06 de Compras y ontrataciones, y la Ley de contabilidad 126-01, decir que actúa bajo las indicaciones del arco jurídico del país. Por otro parte, los ntroles internos están inmersos dentro de s procedimientos institucionales, donde se rifica la segregación de funciones para rantizar la eficiencia y la eficacia de los ntroles internos. • **Evidencias:** • **Formulación física** • **Planes de compra** • **Informes para DIGEPRES**	No se ha implementado contabilidad de costos
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.).	Durante el periodo 2015- 2017, la stitución ha realizado la formulación física y anciera a partir del diseño del POA y de los anes Anuales de Compras y Contrataciones n el propósito de asegurar la disponibilidad recursos para el logro de los objetivos y etas consignados en su PEI 2017-2020, emás de transparentar la ejecución del gasto n miras a servir de ejemplo como una ganización modelo del Control Interno. En ese orden, resulta importante destacar e el proceso de la formulación física y anciera subyace sobre proyección financiera	No contamos con perspectiva de genero/diversidad, presupuesto energético.

	urianual 2018-2021 tomando en nsideración una tasa de inflación del 4% para da año a partir del año 2019. • **Evidencias:** • **POA** • **PEI** • **Plan de compras** • **Informes para DIGEPRES.**	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	En la estructura organizacional se puede bservar la existencia de una Dirección dministrativa y Financiera que opera guiada r el modelo de recomendación del MAP, con nciones y puestos que transparentan aramente las segregaciones de funciones que eguran mantener un control financiero ustado a las normas y centralizado. • **Evidencias :** • **Organigrama de la institución** • **Manuales de funciones de la DAF** • **Descripciones de puestos** • **Sistema SIGEF**	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentar las decisiones de inversión y control financiero en el análisis costo- neficio, en la sostenibilidad y en la ética. Se evidencia que se realizan análisis para ciones de inversión, se evalúan los impactos las implementaciones de cambios y mejoras. Conforme a lo que establece nuestra Política Control Interno, las acciones programadas someterán a un análisis costo – beneficio ra evaluar y escoger las más factibles. mbién esta política establece que las	No se ha implementado en su totalidad análisis de Costo-beneficio

	tividades de control serán sometidas a un álisis costo-beneficio para establecer su cacia y posibilidad de implementación. Por ra parte, tanto en la Política de Control terno como en nuestro Código de Ética, se tablece que éste deberá ser entregado a todas s personas físicas o jurídicas interesadas en ser plidores de bienes, obras y servicios. También berán conocer las normas legales aplicables a alquier proceso de contratación. • **Evidencias:** • **Política de Control Interno** • **Análisis recogida expedientes de Pagos** • **Convocatorias comité de Compras**	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Con la elaboración del PEI, se ejecuta el oceso en el que los POA de cada partamento de la institución contemplan los sultados esperados por actividad, incluyendo ejecución presupuestaria y sus resultados, lo e provee una clara visión de hacia dónde debe rigirse el curso de las acciones en cuanto a la ecución de los recursos financieros. • **Evidencias:** • **Informe de Gestión de DIGEPRES.**	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento		No se han desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el

de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.		conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	En la actualidad la DGDF obtiene las informaciones externas y se le transmite a los departamentos correspondientes pero no existe una base de datos estandarizada para el almacenamiento de la información.	No se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.
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.		No hemos realizado
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.).		No contamos con 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.).
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No contamos con un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.)
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.	En la actualidad nuestro portal tiene información relevante y sistemática que permite que personas con discapacidad y envejecientes puedan conseguir las informaciones necesarias.	No contamos con mecanismos que garanticen 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.
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.		No contamos con mecanismos que garanticen que se retengan dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave

		de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.		No contamos con un diseño de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. No contamos con indicadores fiables para implementar, monitorizar y evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías usadas. No contamos con los mecanismos necesarios para garantizar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.		No contamos con esa estructura que nos permitan Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a : 1. La gestión de proyectos y tareas. 2. La gestión del Conocimiento. 3. Las actividades formativas y de mejora. 4. La interacción con los grupos de interés y asociados. 5. El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.		No se ha desarrollado un sistema automatizado que nos permita gestionar las informaciones
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.		No contamos con la suficiente estructura que nos permita trabajar con servicios en línea Capacitar al personal sobre los servicios que ofrecemos e implementar de forma eficiente los servicios al cliente
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.		
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		No se ha coordinado la mejor forma de reciclar los equipos tecnológicos y accesorios.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se ha implementado una evaluación que permita equilibrar la eficiencia eficacia del emplazamiento físico de la organización.
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.		No contamos con esta estructura
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.		No se ha realizado
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado
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).		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No se ha realizado

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	En la DGDF se tiene claramente identificados los procesos registrados en el Mapa de procesos que identifica Procesos Estratégicos (Dirección y Planificación), Procesos claves que corresponden a las áreas sustantivas de la institución (Desarrollo de Infraestructura, Protección Medioambiental y Seguridad Alimentaria y Gestión de Desarrollo); Procesos de Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera, Transportación, Gestión de Tecnología de la Información y Gestión de Recursos Humanos); Procesos de Mejora Continua (Control Interno y Análisis, Acciones Correctiva y Mejora) **Evidencia:** • **Manual de Cargos aprobado 11/12/2017** • **Resolución MAP 002-17** • **Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF 2017**	

	• **Manual de Organización y Funciones** • **Resolución del MAP 002-2016** • **Mapa de Procesos Ver. 00 aprobado 01/02/18**	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	La responsabilidad de los procesos están asignados e identificados previamente desde el POA , así como los departamentos involucrados, así como quedan establecidos a través del Manual de políticas y procedimientos aprobado por la Máxima Autoridad y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pos pasos a seguir en el proceso en cuestión. Además en el Manual de Cargos están descriptas las responsabilidades de la persona asignada al cargo y responsable del proceso. **Evidencia:** • **POA** • **PACC** • **Manual de Cargos** • **Resolución 002-17** • **Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF 2017** • **Mapa de Procesos Ver. 00 aprobado 01/02/18** • **Evaluación del Desempeño por Resultado**	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	La DGDF elaboró el Manual de Administración y Gestión de Riesgos con el objetivo que establecer una metodología que guiará la identificación, evaluación y	No se ha completado en un 100% de la Matriz de identificación de VAR

	administración de los riesgos que cada proceso pudiera tener y que garantice el éxito de las metas establecidas para cada uno. **Evidencia:** • **Manual de Valoración y Administración de Riesgos aprobado por la MAE 2018**	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	En los procesos Estratégico son identificados en la Dirección y en Planificación tomando en cuenta el análisis de los involucrados, la razón de ser de la Institución, recursos disponibles, estrategias y todos los análisis del entorno tanto interno como externo para establecer el cómo y cuáles objetivos se establecerán.	
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).	Se ha establecido un procedimiento de Auditoría Interna, en el cual se espera ver el nivel de cumplimiento de los procedimiento y contemplar las mejoras, estas mejoras pueden ser resultados de esta auditoría, de reuniones de análisis, de quejas internas o externas. Mediante el formulario Solicitud de Acciones Correctivas y Mejora los empleados pueden sugerir mejoras al proceso tomando en cuenta los resultados obtenidos y la eficacia del proceso. **Evidencia:** • **Manual de Políticas y Procedimientos pág. 122 Auditorías Internas** • **Formulario de Solicitud de Acción Correctivas**	

	• **Informe de Resultados de Auditorías Internas 2018.** • **Informe de Auditoría Interna a Recursos Humanos Julio 2019.** • **Minuta de mejoras al procedimiento de Solicitud de viáticos.** • **anual de Cargos** • **Resolución 002-17** • **Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF 2017** • **Informe trimestral de la División Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión 2018 y 2019.**	
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.	Los recursos son asignados en función del presupuesto físico vs techo. Una vez iniciado la ejecución del POA se asigna trimestralmente la cuota por su importancia relativa dentro del plan Estratégico. **Evidencia:** • **Programación presupuestaria** • **Asignación de recursos en el sistema SIGEF.**	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,		No se ha generado cambios en la ley que nos aplica
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.).	La DGDF se ha enfocado en resultados orientados a los grupos de interés y ha establecido desde su plan estratégico indicadores para los productos establecidos en los Poas, los cuales se da seguimiento y se evalúa los resultados obtenidos. Por otra	No se implementado la carta de Compromiso Institucional

	parte en función de las responsabilidades asignadas al cargo, se recibió taller de evaluación del desempeño por resultados con el objetivo de elaborar los acuerdos de desempeño por resultados de todos servidores obtenidos a la fecha en un 90% la firma del mismo. **Evidencia:** • **Matriz de evaluación de Poa** • **Evaluación del Desempeño por Resultado**	
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).		No tenemos establecido el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad v eficacia
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.	DGDF implemento sistema de producción de vino a partir de aprendizaje obtenido de la experiencia y la asesoría de organismos de cooperativas de productores italiano. Adaptación 30 nuevas variedades para la producción de uva y vino, introducción de nuevas tecnología para la procesamiento del vino. Desde el 2003 hasta fecha. (Informe Regionales). La producción de variedad de uva de mesa Redglove, proveniente del Perú, actualmente en el mercado local para el consumo. Evidencia 2018 Socias) DGDF aplica conocimiento y practica de los Modelos de Desarrollo Rural del Japón, a través de JICA para el proceso de elaboración de Plan Estratégico	

	Institucional al igual que los planes de Desarrollo Local y Regional. Evidencia (Estudio JICA 2009, 2015-17 **Evidencia:** • **Informes Regionales Norte y Sur** • **Memorias Institucionales 2018** • **Producción 2006-2018.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La DGDF tiene 3 procesos sustantivos, establecidos en su mapa de procesos, dentro de los cuales esta: Infraestructura Vias; Mantenimiento y ampliación de obras hidráulicas; Producción agropecuaria, industrial y forestal; Protección medioambiental; Formación de jóvenes; Asistencia post desastres; Apoyo actividades: Culturales, deportivas y a grupos locales. La DGDF tiene identificada los resultados de las estrategias implementadas con la salida de productos como son: Rehabilitación de Infraestructura vial, Limpieza de Drenaje, Rehabilitación de Canales de Riego, Rehabilitación de lagunas y Perforación de pozos. **Evidencia:** • **POA** • **Matriz de evaluación de POA** • **Informes de Oficinas Provinciales y Regionales 2018, 2019.**	

2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La DGDF realiza contacto constantemente con los ciudadanos a través de diferentes medios, entre los cuales están: Redes sociales, encuesta de satisfacción realizada después de cursos-talleres y charlas impartidas. Actividades focalizadas dirigidas por el área social y comunitaria, así como http//www.dgdf.gob.do//	No se realizado la encuesta de satisfacción realizada de la Institución a través de formulario en el momento de la entrega de productos.
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.		No se ha implementado la medición de los bienes y servicios, ni se ha definido los estándares de calidad que arrojen de los futuros análisis la mejora sugerida por los ciudadanos.
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.		No se ha implementado los cambios de roles.
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.		No se ha implementado el desarrollo interactivo de los todos los servicios con los ciudadanos/clientes.
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.		No se implementado al 100% un sistema de información adecuada y oportuna para dar soporte a los clientes ciudadanos
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, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	La DGDF está accesible a los ciudadanos a través de diferentes medios, en Oficinas tanto en la sede central (Santo Domingo) o en las 7 provincias de la Zona Fronteriza. Por otro lado tienen acceso a través de las redes sociales, página Web, promotores	

	sociales, y en whapsap para comunicar sus necesidades e inquietudes. **Evidencia:** • **Horario de la DGDF 8:00 a-m. a 6:00 p.m.** • **Página Web**	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha implementado un sistema de captación de quejas, reclamaciones y recomendaciones de mejora. No existen buzones de sugerencias**.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La DGDF tiene definido la cadena de prestación de los servicios a través de los procedimientos establecidos en su Manual de Políticas y Procedimientos. En este sentido, inicia con una solicitud del o los ciudadanos u organización especificando su o sus necesidades en su comunidad, la misma se canaliza a través de las oficinas provinciales, Regionales y Sede Central, una vez aprobada se procede como establece el procedimiento para el producto o servicio en cuestión. • **Evidencia Manual de Procedimiento DGDF**	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Quedó establecido en el Plan Estratégico las estrategias a seguir para lograr las metas, en	

	el mismo se planteó los organismos tanto público como privado con los cuales se requiere relaciones interinstitucionales. Actualmente la DGDF tiene 33 acuerdos firmados con diferentes actores locales con incidencia en la Región Fronteriza **Evidencias :** **Acuerdos**	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Esta establecido mediante el contrato o convenio la participación de cada uno de las instituciones dentro de la cadena de servicios, tanto con las entidades públicas-privadas como con asociaciones de la Región Fronteriza. Esperamos mejorar este proceso para mayor aprovechamiento de los acuerdos	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	La DGDF dentro de su estructura ha creado el Departamento de Desarrollo Social y Comunitario con el objetivo de apoyar el fortalecimiento de todas las organizaciones sociales y productivas locales. Se cuenta con el Levantamiento de organizaciones sociales realizada por el MEPyD, Organizaciones Productivas Agropecuarias realizada por Agricultura, IAD, IDECOOP al 2016. **Evidencia** **Levantamiento de Organizaciones Sociales** **Estructura organizacional** **Informes trimestrales**	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Dentro del Depto. De Desarrollo Social y Comunitario tiene grupo de Promotores Sociales por Provinciales. Tenemos una	

	estructura organizacional para responder a las necesidades surgidas que van dando respuesta a los problemas. **Evidencia** **Estructura Organizacional** **Informes trimestrales**	
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.		No se han creado incentivo (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.
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).		No se ha creado 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).

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En la encuesta realizada en el 2018, la DGDF obtuvo un 8.5 % en la percepción general del Imagen global **Evidencia:** **Encuesta de Satisfacción Usuarios**	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En el Desarrollo de los proyectos de producción y Social se ha realizado una serie de reuniones previa a la formulación de propuesta de soluciones a la problemática existente, formulación de posibles soluciones, aportes involucrados, alianzas, elaboración programa de trabajo y su evaluación final, ejemplos (Agua y Saneamiento, Proyecto de Pezca, Proyecto de la Uva, Proyecto Apícola.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	LA DGDF establece comités para evaluación y toma de decisión de procesos de compras, Realización de productos y/ Servicios, además para fortalecer la transparencia se publican en el Portal de la DGDF todas las informaciones requeridas por el Ley 200-04	
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.).		No se ha medido cumplimiento de los productos y servicios

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		No se han diferenciado los diferentes servicios de la institución en relación con las diferentes necesidades de los clientes (genero, edad, etc.
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La DGDF realizó una encuesta en el lanzamiento de su PEI 2015-2017, en la cual participaron instituciones relacionadas con la organización. A través del MAP se realizó una cuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Público donde la valoración de la Institución en término general fue de 8.5/10. **Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción Agosto 2018.**	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El Nivel de confianza de los ciudadanos es de 8.2 / 10 obtenido en la Encuesta de Satisfacción de Agosto del 2010 **Evidencia :** **Encuesta de Satisfacción**	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La implementación de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes es producto de las necesidades de ellos, manifestadas a través de comunicaciones dirigidas a la Institución. **Evidencia:**	

	Comunicaciones de los requerimientos	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.		No se ha implementado
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha implementado
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se ha medido

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La DGDF presta servicio en una horario fijo 8:00-3:00 pm, no obstante, posee la oficina central, 7 oficinas provinciales y 2 regionales donde los ciudadanos reciben atención. Adicionalmente existen los medios electrónicos de Whatsap, pagina web, twitter	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de respuesta para el servicio de Donación de planta publicado es de 1 a 3 días. **Evidencia Plataforma de la pág. Web, Procedimiento de Producción Agroforestal y Pecuaria.**	No hemos completado el tiempo de respuesta de todos los servicios.
3. Costo de los servicios.	La DGDF no cobra por los servicios.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Nuestros servicios están publicados en la página Web y divulgados a través de las oficinas provinciales y Regionales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	La DGDF tiene varios canales para divulgar Redes sociales, Pagina Web, oficinas provinciales, medios escritos.	No están especificados la cantidad de medios
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones están precisas en la pagina Web de la DGDF.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La Disponibilidad de los objetivos y rendimiento de la organización están contemplados en los avances del POA y los informes trimestrales. Evidencias: POA Informes trimestrales.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No está contemplado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	La satisfacción con el servicio está valorada en 8.1/10 en sentido general, según la encuesta realizada en Agosto 2018.	No tenemos medición
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No tenemos medición
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No tenemos estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.
Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se realizó una encuesta de Clima; pero la misma no fue satisfactoria en sus resultados por no contener los ítems de medición general y poca comprensión de la misma.	No contamos con esa herramienta
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Tuvimos una encuesta de Clima, la cual no lleno las expectativas deseadas.	No contamos con esa herramienta
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No contamos con esa herramienta
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No contamos con esa herramienta
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		No contamos con esa herramienta
6. La responsabilidad social de la organización.		No contamos con esa herramienta

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La DGDF realiza taller de mandos medios y alto directivos para la elaboración del PEI y POA, así como reuniones con la MAE para evaluar y dar seguimiento a los resultados de las acciones programadas en base a los objetivos y metas.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Los diferentes procesos de la organización están establecidos en nuestro manual de Políticas y Procedimientos. El cumplimiento	

	de la gestión de los procesos son evaluados por MAP y Auditoría Internas **Evidencia: Auditoría Interna y Mejoras**	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Cada servidor de acuerdo al perfil del puesto tiene sus diferentes funciones, las mismas, están plasmadas en el Manual de Organización y Funciones. El cumplimiento de estas tareas son evaluadas periódicamente a través de la evaluación de desempeño según lo establece la ley de función pública 41-08. **Evidencia: Proc. De Evaluación del Desempeño y Capacitación** **Manual de Organización y Funciones** **Las evaluación del desempeño 2016, 17y 2018**	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	La institución cuenta con un documento donde se establece los criterios para evaluar el esfuerzo del desempeño personal y del área. Se puso en vigencia el pasado diciembre del 2018. **Evidencia: Reglamento de Reconocimiento** **Lista de personal reconocido 2018**	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La DGDF está abierto a la implementación de los cambios que dirigen los organismos (MAP, MEPYD, GCPS, Contraloría) rectores, participando en todos los talleres que son convocados, así como la implantación de las acciones que conlleve al cambio **Evidencias: Planes de innovación del Sismap** **SASP, NOBACI, CAF, Organigrama**	

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.).	A través de la encuesta de Clima realizada por el MAP se ha determinado que existen algunas áreas de mejora dentro de las relaciones interpersonal, interdepartamentales. Se ha contemplado un plan de mejora del clima para ejecutarse desde el 2019.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La percepción de los servidores con relación a este renglón es muy buena dado se otorga todas las consideraciones en las situaciones de salud, estudios, y cualquier otra que surja personal o familiar. **Evidencia:** **Permisos especiales** **Licencias** **Facilidades horario para estudios.**	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	SE le da las oportunidades a todos los servidores para canalizar. Evidencias: Ayudas a empleados desde los más bajo dentro de la jerarquía. Promociones y capacitaciones sin discriminación	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	LA DGDF realizó un cambio de edificio en el 2014 con el objetivo de mejorar el espacio físico, en la nueva edificación tiene comedor, Salón de reunión, recepción de visita y de la Dirección. Nueva área del Almacén. **Evidencias:** **Fotos**	No contamos con la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No contamos con un plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Los resultados de absentismo obtenido del ponche, también se le remite a los Encargados un Reporte de ausencias y tardanzas. **Evidencias:** **Sismap** **Reportes de ausencias y tardanzas.**	
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).	Colocar las cantidades de la participación de los servidores, cantidad de sugerencia	No contamos con esos indicadores
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No contamos con esos indicadores
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	No. De persona que se involucran en mejorar las actividades	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Uso de grupo de whatsap, uso de PC, uso de carpetas compartidas, herramientas tecnológicas.	
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).		No contamos con esos indicadores

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.).	Estamos trabajando en esos procesos; conjuntamente con el área de las TICs.	No contamos con esos indicadores
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No hemos evaluado las frecuencias
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No lo tenemos enumerados
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No lo tenemos medido

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La DGDF ha implementado acciones de impacto social en educación sanitaria, actividades deportivas, actividades culturales, etc. **Evidencias: Informe de presupuesto físico** **Memoria anual** **Informe trimestral de Metas presidenciales**	No contamos con indicadores que midan el impacto

	Programa de Producción: Suministro de agua a los programa de producción ovino-caprino de la zona (laguna, pozos tubulares) Mejoramiento del medio ambiente a través de producción y siembra de plantas frutales y maderables **Evidencia: Informe de evaluación del POA**	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	El 77% de la población considera que la institución ofrece servicios adecuados a sus necesidades. **Evidencia: Encuestas realizada por el MAP, agosto 2018.**	Mejorar con la implementación de una encuesta aplicada por la institución
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.).	Existen 85 empresas en la zona fronteriza amparadas en la ley 28-01 (Kola Real, Fabrica de Puertas Evert de Door, Fortalecimiento, Producción de Miel de Abejas, Comercialización de Vino.	No hemos medido el impacto
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.).		No hemos medido esa percepción
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.).		No contamos con la medición del impacto
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		No hemos medido el impacto

ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.		
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No hemos medido
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.).		No hemos medido
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No hemos medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No hemos medido
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No hemos medido
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	En los dos primeros trimestres del año, la DGDF ha aparecido en la prensa (Presencia negativa con un Enc. Provincial Salió en la prensa local y nacional, la DGDF tomo acciones de desvincular Cantidad de Presencia en los medios negativo y positivo **Evidencia: Artículo de prensa**	

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	**Comunicaciones** **Carta de desahucio servidor** La DGDF ha otorgado 14 Becas a estudiantes de Loyola, donaciones a Centros deportivos, donaciones de uniformes, útiles deportivos, canchas, apoyo al cuartel de policía en cana Chapetón, apoyo a Centros comunitarios, etc. **Evidencias** **POA** **Formularios de entrega donativos** **Informes Trimestral.**	
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 lo hemos realizado
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha contemplado
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No se ha realizado
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No lo hemos evidenciado
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No lo hemos medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha medido
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se ha evaluado
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha medido
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se ha medido
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha medido
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha medido

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se ha medido
b) 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).		No se ha medido
c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No se ha medido
d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha medido
e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se ha medido

f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido
g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Resultados de mediciones, internas obtenidas a través de las auditorías internas en 2018 fue de 71% de cumplimiento. **Evidencias:** **Auditorias internas**	
h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No hemos participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.
i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.		No hemos medido
j) Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No hemos medido
k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No hemos medido

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.