



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- 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.

- 1- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - 2- 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.	En el año 2017 se realizó el lanzamiento formal de nuestra Misión, Visión y Valores, junto al Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 en presencia de los diferentes niveles de dirección del Ministerio y con los representantes del sector externo. Se inició la actualización del Plan Estratégico 2021-2024. Evidencias: -Documento Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. -Tríptico con definición de nuestra Misión, Visión y Valores. -Fotos reuniones equipo P&D. -Borrador Plan Estratégico 2021-2024.	No se evidencia una revisión de la Planificación Estratégica de la Institución y el nuevo diseño estratégico (PEDI 2021-2021) con grupos de interés y alta dirección. No se evidencia publicación de Misión, Visión y Valores en áreas comunes.
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.	En el año 2017 se realizó el lanzamiento formal de nuestra Misión, Visión y Valores, junto al Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 en presencia de los diferentes niveles de dirección del Ministerio y con los representantes del sector externo. Se inició la revisión del Plan Estratégico 2021-2024.	No se evidencia una revisión con la alta dirección de una nueva propuesta de valores.

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. 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. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que	Evidencias: Fotos reuniones equipo P&D Borrador Plan Estratégico En el año 2017 se realizó la difusión de nuestra Misión, Visión y Valores, se distribuyó a través de los Encargados Departamentales el Documento del Plan Estratégico Institucional 2017-2020. Se inició la revisión de los nuevos ejes estratégicos, objetivos y líneas de acción del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2021-2024. Evidencias: -Publicaciones masivas en los murales físicos y pantallas digitales. -Correo electrónico institucional. -Portal Web www.mopc.gob.do, con el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y de la Misión, Visión, Valores. -Fotos reuniones equipo P&D -Borrador Plan Estratégico Revisión de nuestra Misión, Visión y Valores en el año 2010, 2016 y actualmente en el 2020 estamos en proceso de revisión y actualización. Evidencias: -Documento Misión, Visión Valores año 2010 y nueva versión del año 2016. Remisión Código de Ética a través el Correo Institucional	No se evidencia una revisión con los empleados de una nueva propuesta del diseño estratégico. No se evidencia nueva revisión de la nueva misión, visión y valores con grupos de interés.
---	--	--

aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Nueva conformación del Comité de Ética en el año 2019. Evidencias: -Código de Ética -Correo electrónico masivo -Portal web institucional www.gob.do	
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.	En el año 2017 fue conformado el primer Comité de Ética del Ministerio. En el año 2019 fue conformado un nuevo Comité, a través de unas elecciones internas llevadas a cabo con el soporte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, además la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección de Transparencia diseño la Política de Denuncias de Irregularidades para el tratamiento de los conflictos de intereses. Evidencias: -Convocatoria y selección miembros Comité enviadas a través del correo electrónico institucional. -Formularios de Participación -Acta Formación Comité -Comité de Compras, Dirección de Control de Gestión, Dirección Supervisión y Fiscalización de Obras, Sistema Automatizado Gestión de Obras.	No se evidencia un seguimiento de las reuniones y minutas de la Comisión de la Ética.
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).	La Dirección de RRHH realiza anualmente encuesta de Clima Laboral, en el que se identifica la dimensión del liderazgo y de las relaciones laborales, se verifica fortalezas y alta valoración entre los entrevistados. Evidencias: -Resultados encuesta clima 2019	

--	--	--

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.	El 31 de agosto del año 2018, fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública la nueva Estructura Organizativa, sometida por la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencias: -Comunicación al MAP de nueva Estructura Organizacional sometida. -Resolución de Ministerio Administración Publica que aprueba la nueva Estructura. -Publicación Estructura Organizativa en el Portal Institucional.	No se evidencia sometimiento a MAP de nuevos cambios en la estructura organizacional.
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Fueron identificados nuevos cambios para la estructura organizacional en formato de borrador.	No se evidencia revisión de cambios con alta dirección ni sometimiento al MAP de dichos cambios.
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).	Se elabora anualmente el Plan Operativo de la institución, el cual contiene un Plan de Indicadores con resultados cuantificables de los objetivos de cada área que son reportados trimestralmente en un sistema utilizado para los fines. Evidencias:	

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. 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. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	-Informe de Formulación Planes Operativos 2019 y 2020. -Informe de Resultados Planes Operativos 2019 y 2020. Contamos con el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación para el registro y seguimiento de los Planes Operativos y Riesgos Institucionales. Evidencias: -Reportes generados desde sistema. Está en proceso de implementación la consultoría para la certificación de varias áreas de la institución en la Norma ISO 9001:2015. Evidencias: -Pliego de Licitación Contratación. -Publicación de adjudicación de contrato Consultoría ISO 9001:2015 en el Portal Institucional. El Ministerio cuenta con los siguientes Sistemas Informáticos: Gestión de Obras (SICCON) para Contratistas, Sistema de Inventario de Almacén MOPC, Sistema de Obras Georreferenciadas, Sistema Financiero (Dynamics), Portal Transaccional (Compras y Contrataciones, Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Paso Rápido para los peajes de las autopistas, Sistema de Asistencia Vial y Sistema Mantenimiento Vial para gestión solicitudes de Ciudadanos.	No se evidencia capacitación del SISPM en la nueva gestión institucional. No se evidencia la integración de áreas funcionales del Ministerio como RD VIAL y Asistencia y Protección Vial.
---	---	---

	Sistema de Planificación, Monitoreo y Seguimiento a los planes operativos, indicadores de gestión y riesgos institucional (SISPME), Sistema de Gestión de Edificaciones Escolares (SIGEDE), Sistema de Gestión de Obras del Estado (SIGOE), Módulo de Carnetización, Sistema de Gestión de Documentos (SGD), Sistema de Inspecciones Privadas (SIEP), Sistema de Información y Asistencia del Personal (SIAP), Mesa de Ayuda (Help Desk), Sistema de Control de Pagos a Contratistas (SIPAGO), Sistema de Combustible, Software de Gestión de contenidos (OnBase), Sistema de Recepción de Visitantes del MOPC. Evidencias: -Pantallas de cada uno de los sistemas.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Está definida en la última versión de la estructura organizacional una unidad para la gestión de proyectos. Evidencias: -Propósito General Estructuras Propuestas Comunicación al MAP de nueva Estructura Organizacional sometida. -Resolución de Ministerio Administración Pública que aprueba la nueva Estructura. -Publicación Estructura Organizativa en el Portal Institucional.	No se evidencian capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo, o actividades de integración de los empleados.
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para	Se ha creado un modelo eficiente y atractivo de comunicación interna y se han reforzado las redes sociales del Ministerio.	

el éxito de una organización.	Se ha desarrollado el Portal de Intranet Institucional para el manejo y difusión de las informaciones diversas, procedimientos, políticas, herramienta de consulta y manejo de solicitudes de servicios para colaboradores. Se elaboró y difundió una Política de Comunicaciones externas para difusión de información a los diferentes grupos de interés. Evidencias: -Documento de Política de Comunicación Interna (COMU-POL-001), Comunicación al MAP de nueva Estructura Organizacional sometida. -Link que dirige hacia el Portal Intranet del Ministerio. intranet.mopc.gob.do -Documento de Política de Comunicación Externa (COMU-POL-002)	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	El MOPC trabaja en un proceso de evaluación del desempeño por competencias que integra la gestión por resultados. Se actualizó el Comité de Calidad en noviembre 2020 para seguimiento a los indicadores del MOPC. Evidencias: -Acta nueva conformación de Comité de Calidad.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Con la implementación del nuevo modelo de Comunicación Interna, para cada una de las iniciativas de mejora se realiza un plan de comunicación dirigido a todo el personal de	No se evidencian comunicaciones a los grupos de interés.

	la institución con el fin de edificarlos y motivar su involucramiento en las mismas Evidencias: -Campañas realizadas por la Unidad de Comunicaciones Internas del Ministerio.	
--	--	--

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.	La Máxima Autoridad y todos los niveles de la institución promueven acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos. Evidencias: -Código de Ética. -Declaración Jurada de los funcionarios. -Código de Pautas Éticas. -Cumplimiento del código de vestimentas y de usos de recursos del MOPC.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	El MOPC, realiza publicaciones de informaciones de trascendencia e interés para los colaboradores, tanto en la página web: www.mopc.gob.do , como en los murales digitales. Además promovemos la Filosofía Institucional en la Inducción y el Código de Ética. Mediante la plataforma de correos electrónicos institucionales se envían e-mails masivos a todo el personal. Evidencia: -Portal Institucional www.mopc.gob.do -Murales Digitales, Correos Masivos.	No se evidencian comunicaciones o actividades de difusión y promoción de los valores institucionales y el comportamiento ético de los Colaboradores.

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	De manera constante se mantiene comunicación con los colaboradores de los temas que los involucren, mediante e-mails masivos, circulares, murales digitales, portal web. Evidencia: -Correos Electrónicos Masivos, ejemplos específicos con los “COMUNICADOS ESPECIALES”. Página Web: www.mopc.gob.do.	
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 del MOPC, se le ha dotado de equipos y herramientas, para realizar el trabajo conforme al rol de sus funciones y cumplimiento de las metas, además se han readecuado los espacios de trabajo. En adición, se desarrolla el plan de capacitación anual. Se realiza reconocimiento público de las acciones realizadas por el personal de Asistencia en las carreteras que demuestran su apego a la misión, visión y valores de la institución. Evidencia: -Plan de Capacitación. -Registro de asistencia en las capacitaciones. -Fotos de áreas readecuadas y órdenes de compra de equipos, vestuarios, etc., adquiridos.	No se evidencia documentación de un procedimiento que valide y asegure que los Colaboradores disponen de las herramientas necesarias para el desempeño, en términos de los avances de los sistemas informáticos disponibles y las condiciones de iluminación, clima laboral y espacio físico
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Cada titular de área realiza reuniones con el equipo de trabajo a su cargo, para tratar el rendimiento en el desempeño de las funciones, tanto individual como del grupo. Evidencia: -Fotos.	

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	-Evaluación del Desempeño. Está establecida la Política de Delegación de Funciones, para el avance y/o desarrollo de los procesos y cumplimiento de las metas. Evidencia: -Circulares y Oficios. -Política Delegación de Funciones. -POA. -Informes de Rendición de Cuenta. Constantemente se comunica a los colaboradores, mediante correos masivos y murales digitales la capacitación programada. Evidencias: -Emails, Circulares y oficios. -Fotos. -Formulario de asistencia de capacitación. Actualmente la institución aplicó la Encuesta de Clima Laboral, de manera que los colaboradores puedan plantear sus opiniones o sugerencias. Evidencias: -Correos masivos. -Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Laboral. El MOPC, a través de la Dirección de Recursos Humanos reconoce el rendimiento en el desempeño de las funciones de los colaboradores con resultados excelentes, además del tiempo de servicio en la institución.	No se evidencia capacitación de sensibilización al nivel directivo sobre la importancia de la delegación de funciones. No se evidencia la aplicación de las propuestas del Plan de Mejora, realizado, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima y difusión a través de los medios de comunicación disponible las medidas tomadas. No se evidencia implementación del Plan de Bienestar Social y Laboral para los Colaboradores
---	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Evidencias: -Evaluación del Desempeño. -Pergamino de Reconocimiento. -Fotos. Los colaboradores tienen acceso al Dispensario Médico, donde reciben atenciones primarias de salud, además de las facilidades del Club Recreativo, y a través de la Dirección de Recursos Humanos se desarrolla el procedimiento de “Pago a los Familiares de Empleados Fallecidos”, como una asistencia a los familiares. Se ha habilitado una sala especial para dar facilidades a las empleadas en la condición de madres lactantes. Evidencia: -Correo masivo con los servicios del dispensario médico. -Procedimiento. -Documentos pago seguro de vida. -Comunicados Especiales y correos promoviendo el uso de la sala para madres lactantes y fotos del lugar.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	En el mes de marzo del año 2019 se implementó el Procedimiento de Interacción con Partes Interesadas, el cual busca establecer los lineamientos para mantener contacto permanente con los diferentes grupos de interés del Ministerio.	No se evidencia encuentros periódicos con representantes de estos grupos de interés, en el seguimiento a lo planificado. No se evidencia un nuevo análisis de las necesidades de los grupos de interés.

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Evidencias: -Procedimiento de Partes Interesadas aprobado y difundido. Se han integrado las metas presidenciales vinculantes con el Ministerio y se han definido estructuras de gestión, planes de mejora y se realizan autoevaluaciones de su cumplimiento, en la gestión de la calidad, instalación de normas de control interno en el sector público, integración de las TIC a la gestión de los procesos sustantivos, se han definido planes y metas específicas respecto al establecimiento de un gobierno abierto, transparente y con rendición de cuentas. Integración de una Dirección de Gabinete que monitorea los indicadores de Gestión Gubernamentales en estrecha colaboración con la Dirección Adscrita al Despacho. Evidencias: -Documento de Autodiagnóstico CAF, NOBACI, Reporte de cumplimiento de las metas presidenciales de Transparencia, Certificación NORTIC II en Tecnología, Reportes SISMAP y Programa de Construcción de edificaciones Escolares.	No se evidencia un área o Comité que asegure el logro de las relaciones con las autoridades políticas y grupos de interés. No se evidencia.
---	---	---

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.	En la definición de nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2020 se tomó en consideración los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y del Plan de Gobierno 2016-2020. Evidencias: -Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2020. Plan de Gobierno 2016-2020.	No se evidencia nuevo Plan Estratégico 2021-2024 alineado a las nuevas políticas públicas.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.		No se evidencia.
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.		No se evidencia.
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).		No se evidencia.
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Como rectores del Sector de la Construcción nuestra institución se involucra directamente con estos grupos para la definición de reglamentos y la identificación de oportunidades de mejora, a través de nuestra Dirección General de Reglamentos y Sistemas. Hemos definido dentro de la nueva Estructura Organizacional propuesta una Dirección de Relaciones Interinstitucionales. Evidencias:	

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	-Reporte/Informe o Minutas de Reuniones, Comunicación al MAP de nueva Estructura Organizacional sometida. El Ministerio es uno de los mejores valorados por la ciudadanía, a partir de la integración de servicios enfocados a las necesidades existentes, y que se promueven a través de diversas vías. Evidencias: -Redes Sociales. -Recortes de Prensa. -Eventos de Reconocimiento.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La Dirección de Coordinación de Servicios se creó con la finalidad de garantizar el enfoque hacia el cliente en todos los procesos de servicios, lo cual permitirá introducir mejoras que puedan ser valoradas. Evidencias: -Estructura Organizacional sometida al MAP. -Oficio con designación de la encargada de la Dirección de Coordinación de Servicios. -Portafolio de servicios y material de promoción.	No se evidencia el Catálogo de Servicios de la Institución concluido y/o difundido.

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.

--	--	--

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).	Servicios incluidos en portal web www.gob.gob.do Anualmente se realiza autodiagnóstico CAF, Plan de mejora y seguimientos semestrales. Evidencias: -Autodiagnóstico 2018 y 2019. Plan de Mejora 2018-2019 y 2019-2020. Informes de Seguimiento.	
---	--	--

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.	Desarrollo de los Planes Operativos Anual (POA) de cada una de las áreas. Se elaboró y reviso los Planes Operativos Anual 2019 y 2020 de cada una de las áreas. Evidencias: -Documento de Plan Operativos Anual 2019 y 2020/ Seguimiento POA 2019 y 2020.	
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.	El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional ha sido desarrollado considerando todos los grupos de interés relevantes. Evidencias: -Convocatorias. -Listado Participantes lanzamiento.	No se evidencia convocatoria de grupos de interés o consulta para nueva planificación estratégica 2021-2024.
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad	En el mes de marzo 2019 se dio inicio a encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la nuestra Carta Compromiso. Evidencias:	

– (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	-Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. -Informe de los resultados de la encuesta. Hemos desarrollado un presupuesto institucional de acuerdo a los Planes de Acción Anual (POA) definidos. Evidencias: -Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Nuestro Plan Estratégico Institucional 2017-2020 incluye nuestra responsabilidad social, además está definido como uno de nuestros valores y el MOPC desarrolla programas de apoyo a las comunidades que son impactadas con sus obras o frente a grupos vulnerables. Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020, Valores Definidos. Fotos y reportajes de actividades de salud, fumigación, reconstrucción y mejora de viviendas vulnerables, etc.	No se evidencia.
--	---	-------------------------

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.	Hemos elaborado los Planes Operativos Anual (POA), se ha diseñado una nueva Estructura Organizacional alineada a los procesos.	

2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Evidencias: -Resolución de Ministerio Administración Publica que aprueba la nueva Estructura. -Publicación Estructura Organizativa en el Portal Institucional. Ver punto 2.3.1. Evidencias: -Documento Plan Operativo Anual 2019 y 2020 (POA). Hemos desarrollado los Indicadores de Resultados para cada una de las acciones de los Planes Operativo Anual (POA). Las actuaciones del personal de Asistencia y Protección Vial son documentadas de forma pertinente, para tomarlo como lesiones aprendidas y en los próximos planes. Evidencias: -Documento de Indicadores de Resultados 2019 y 2020. -Reporte de indicadores desde el SISPME. -Informes de novedades ocurridas en los tramos carreteros. El MOPC mantiene una constante difusión interna de sus metas y las tareas que realiza, para lo que ha creado y mantiene en funcionamiento su Unidad de Comunicación Interna. Evidencias: Comunicados, informaciones, reportajes, fotos difundidos a través del correo y portal del MOPC.	
---	---	--

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.	A través del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME) se reportan trimestralmente los resultados de los indicadores de resultados y proyectos de la institución. Evidencias: -Reportes de Seguimiento SISPME 2019 y 2029.	
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).	Hemos definido los Indicadores de Resultados con sus respectivos métodos de cálculo, para cada uno de los productos/servicios de las diferentes áreas del Ministerio. Evidencias: -Documento de Indicadores de Resultados.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No se evidencia.

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.		No se evidencia.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Implementamos el Sistema de Planificación, Monitoreo y Seguimiento a los Planes Operativos, Indicadores de Gestión y Riesgos Institucionales (SISPME). Evidencias:	No se evidencia capacitación a nuevas autoridades del MOPC.

	-Reportes generados desde sistema.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia.
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.	El Ministerio de Obras Públicas cuenta con herramientas que contribuyen a incrementar la eficacia de los servicios brindados, favoreciendo este a la transparencia e interacción de ciudadanos y clientes. Los servicios de tramitación de planos, paso rápido y mantenimiento vial se encuentran automatizados. Evidencias: -Formularios en línea para Tramitación de Planos, Adquisición y descarga de reglamentos, aplicaciones móviles.	

	-Captura pantallas de los sistemas Onbase, Repórtalo y Paso Rápido.	
--	---	--

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
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La Dirección de Recursos Humanos, realiza cada año la planificación del capital humano, conforme a las necesidades y/o requerimiento de personal que realizan los responsables de cada área de la Institución, acorde a los objetivos y metas trazados en Plan Estratégico. Evidencias: -Documento de Planificación de Recursos Humanos.	No se evidencia fortalecimiento del proceso de planificación de los Recursos Humanos, con la participación de todo el personal directivo.

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). 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.	Disponemos de un Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión Humana, que constituye un marco de referencia para el desarrollo de las funciones de los colaboradores del MOPC, y así garantizar una efectiva gestión del capital humano. Evidencia: -Manual de Recursos Humanos. Realizamos la selección de personal, conforme al perfil del cargo vacante. Realizamos el proceso de reclutamiento, selección y contratación, basado en las competencias laborales, mediante la aplicación de pruebas técnicas, entrevistas; versus el perfil del cargo vacante y el historial laboral del candidato. Evidencias: -Manual de cargos. -Documentos de resultados de aplicaciones en procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.	No se evidencia fortalecimiento del proceso de Reclutamiento y Selección del Personal, tal como establece la ley 41-08 de Gestión Pública.
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Tenemos elaborada las políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación; además las de Promoción y Mérito; Compensación, Bienestar e Incentivo, para garantizar atraer candidatos idóneos y retener el capital humano con potencial de desarrollo. Además, contamos con una escala salarial aprobada por el MAP. Evidencias:	No se evidencia fortalecimiento del proceso de Promoción al Mérito del personal.

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). 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. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).	-Documentos de Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación y de Escala Salarial. Se aplican las evaluaciones del desempeño por resultados a fines de reconocer los aportes de cada colaborador, garantizando objetividad en las evaluaciones de los colaboradores. La institución aplica un plan piloto de reconocimiento de méritos, con remuneración e incentivos, a partir de la evaluación de desempeño por resultados, para los colaboradores que no están incorporados a la Carrera Administrativa. Evidencias: -Documentos de Acuerdos de Desempeño y Propuesta de Plan de Inventivos. La institución se encuentra en el proceso de revisión del Manual de Cargos. La institución cuenta con las descripciones con el perfil requerido para todos los puestos del MOPC. Evidencia: -Borrador Manual de Cargos y Funciones. El Ministerio imparte cursos de capacitación para el manejo de la plataforma informática que sustenta los servicios electrónicos, en gestión financiera, recursos humanos y servicios on-line. Evidencias:	
---	---	--

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).	-Lista de asistencia a cursos. -Oferta de las capacitaciones a través de plataformas digitales. Realizamos un proceso de reclutamiento, selección y contratación basado en competencias laborales, para darles la oportunidad a distintas personas, atendiendo a la diversidad. Contamos con puestos de Alta Dirección ocupados por la igualdad de género. Evidencias: -Políticas institucionales de reclutamiento, selección, contratación y promoción. -Código de Ética y Conducta.	
---	---	--

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.	La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el sistema Dynamic, SASP, SIAP para tener una base de datos actualizados con el historial laboral y personal de los colaboradores del MOPC. Evidencia: -Pantalla de los sistemas. -Expedientes actualizados del personal del MOPC.	No se evidencia entrelazamiento de los sistemas informáticos para lograr mayor aprovechamiento de las informaciones, que faciliten la toma de decisiones.
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto	La Dirección de Recursos Humanos elabora el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo,	No se evidencia aumento de los convenios y acuerdos de colaboración con entidades de

incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	conforme al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, sustentado en los resultados de la evaluación de desempeño. En coordinación con instituciones académicas se realiza el programa de la formación para los servidores del MOPC. Evidencias: -Plan de Capacitación. -Formulario de Participación.	formación y agencias de Cooperación Internacional para ampliar las ofertas académicas.
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 retroalimentar y compartir expectativas.	Se ejecuta el plan de capacitación, el cual es dirigido a todos los colaboradores, por grupo ocupacional, garantizando la equidad en el desarrollo y adquisición de conocimientos y habilidades, conforme a las necesidades de sus puestos de trabajo. Evidencia. -Plan de Capacitación, Evaluación del Desempeño y Listado de Participación.	No se evidencia reforzamiento en capacitaciones a personal directivo.
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.	Se realizan actividades de capacitación dirigido al personal directivo y de supervisión para fortalecer el liderazgo y supervisión efectiva; y la vez, realizamos cursos para el personal de apoyo, sobre Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio. Evidencia: -Listado de Participación. -Pergaminos de Certificados.	
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).	Se realizan charlas de Inducción a los servidores de nuevo ingreso, para facilitar su adaptación, integración, incorporación en el rol de sus funciones y la identificación con la	No se evidencia incremento en el número de participantes para el Programa de Coaching para servidores Públicos del INAP.

	Institución impartiendo las charlas de inducción, a la vez el Ministerio autoriza la participación de Colaboradores en el Programa de Coaching para Servidores Públicos, que realiza anualmente el INAP. Evidencias: -Presentación de Inducción. -Listado de Asistencia. -Convocatorias y Fotos.	No se evidencia un programa de apoyo a colaboradores a través del coaching.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La Dirección de Recursos Humanos, ha realizado movimientos horizontales y verticales, dando oportunidad a los servidores públicos del MOPC, que reúnen los requisitos del perfil del cargo.	No se evidencia documentación o implementación efectiva de la Política de Promoción.
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).	La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, en coordinación con el Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos, promueven la capacitación a través de plataformas digitales, así como actividades Benchmarking con empresas del Sector Privado e Instituciones del Sector Público, para la adquisición de “Buenas Practicas”. Evidencias: -Correos electrónicos y comunicaciones de las ofertas curriculares. -Certificado de participación. -Captura de pantalla de participación.	No se evidencia aplicación de la participación de los colaboradores en actividades de formación, atreves de los medios digitales disponibles.
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	La Dirección de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección de Riesgos y Emergencias, elaboraron un Plan de Riesgos Institucional y Manual del Sistema de	No se evidencian comunicaciones internas sobre el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC.

género y ética.	Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC. La Dirección de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo realizaron un Curso para el personal directivo sobre Gestión de Riesgos Institucionales y la vez, coordina cursos y talleres sobre Equidad de Género, Ética e Integridad del Servidor Públicos y charlas sobre Salud y Riesgos Laboral. Evidencias: -Plan de Riesgos. -Manual Sistema de Seguridad y Salud. -Listado de asistencia. -Convocatoria. -Fotos.	
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.	El Departamento de Capacitación tiene diseñado un formulario que le permite medir y evaluar el impacto de la formación en el área de trabajo. Evidencia: -Formulario de Satisfacción Capacitación.	No se evidencia un plan de seguimiento para medir el impacto de las actividades de capacitación en el desempeño de las funciones de los colaboradores.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Actualmente el MOPC tiene un área de Género para promover e implementar planes y programas orientados a la mujer.	

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.	El Ministerio cuenta con la División de Comunicación Interna, por medio de la cual se promueve la cultura de dialogo y trabajo en equipo. Dirección de Recursos Humanos ha colocado buzones de sugerencias para escuchar de manera discreta las quejas y/o recomendaciones de sus colaboradores. Evidencias: -Fotos ubicación de los buzones. -Documentos de informe de los buzones. -Correos masivos. -Informe de Encuesta de Clima Laboral.	No se evidencia un seguimiento a los diferentes canales y herramientas de comunicación entre los Supervisores y Supervisados de los colaboradores que contribuyen a una efectiva toma de decisiones.
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)).	Las diferentes Direcciones del MOPC realizan reuniones con sus equipos de trabajo para coordinar las actividades a realizar, además contamos con buzones de sugerencia ubicados en diferentes lugares del MOPC. Evidencias: -Actas e informes de reuniones. -Fotos ubicación de los buzones. -Documentos de Políticas y evidencias de acciones de promoción de uso de los buzones de sugerencias.	No se evidencia una promoción de mecanismos de mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	La Asociación de Servidores Públicos, participa en cada tema que involucre a todos los colaboradores, además la DPyD involucró a cada líder de equipo durante la elaboración y presentación del PEDI de la Institución, así como el Plan Operativo Anual. Evidencias:	No se evidencia una promoción de mecanismos de mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

	-Listado de Participación.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Dirección de Recursos Humanos, estableció la Evaluación del Desempeño, mediante el documento “Acuerdo de Desempeño”, el cual es elaborado de manera consensuada entre supervisor y supervisado. Evidencia: -Acuerdos de Desempeño.	No se evidencia un modelo de Consecuencias.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La Dirección de Recursos Humanos aplica anualmente, en coordinación con el MAP, la Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores (muestras), para medir el nivel de aceptación y percepción. Evidencia: -Resultado de Encuesta. -Plan de Mejora.	No se evidencia implementación de un Plan de Mejora que se base en los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.
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.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, los empleados pueden expresar sus opiniones respecto a la Gestión del Capital Humano. Evidencia: -Informe Resultado Encuesta Clima Laboral.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Actualmente la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con la dirección de Riesgos y Emergencias está implementado el Sistema de Seguridad del Trabajador en la Administración Pública (SISTAP). Evidencias: -Manual Sistema de Seguridad y Salud.	No se evidencian comunicaciones internas sobre el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC.

	-Minuta de Reuniones. -Plan de Acción.	
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 Dirección está elaborando un Plan de bienestar Laboral y Social, para crear un ambiente y condiciones laborales satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. Evidencias: -Borrador de Plan.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Desarrollar política de inclusión para personas especiales o con discapacidad. Se contempló la construcción de rampas y otras medidas que faciliten el desplazamiento seguro de las personas con discapacidad en el “Plan de Riesgos y Seguridad en el Trabajo”.	No se evidencian campañas de comunicación interna que promueva la cultura de inclusión a las personas especiales con alguna 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 incluyó el plan de beneficios e incentivos, reconocimientos No Monetarios para colaboradores destacados además de jornadas de salud y actividades sociales en fechas específicas, reconocimiento del tiempo de servicio y rendimiento en el desempeño de sus funciones, Evidencias: -Correos electrónicos. -Fotos.	No se ha logrado una partida presupuestaria para la implementación del Plan de Beneficios e Incentivos para los Colaboradores.

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.).	Se ejecutan proyectos en conjunto con otras instituciones del Sector Público, para lograr intervenciones integrales a nivel de zona (jornadas comunitarias) o de problemática (transporte/tránsito). Evidencias: -Fotos de reuniones con áreas responsables de la Policía Nacional, alcaldías, empresarios, etc.	No se evidencia un Consejo Consultivo con representantes de diversos sectores de interés, que nos permitan recoger las opiniones y planteamientos de los grupos de mayor impacto para el MOPC.
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.	Los equipos de trabajo social, realizan acercamientos con diversas comunidades para tratar conflictos o solucionar necesidades. Evidencias: -Fotos y documentos suscritos con las comunidades impactadas por las obras.	No se evidencia dentro del proceso de trabajo de obra una etapa de socialización con sectores involucrados, que sirva de fuente de información para identificar aspectos previos a considerar y recoger posteriormente el impacto de la misma en diversas áreas.
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.	Proyecto Ventanilla Única de Bajo Costo y el que se está trabajando de Ventanilla Única para las licencias de construcción en general, en el que se han integrado para agilizar los permisos de construcción. Existe un modelo de trabajo interinstitucional definido para la valoración de reglamentaciones del MOPC que permite agregar valor a dicha normativa. Evidencias: -Documento Ventanilla Única para Licencias de Construcción.	No existe identificado todos los procesos en que podemos lograr valor agregado gestionando acuerdos con otras instituciones y organizaciones. Y definir un plan de fortalecimiento de relaciones interinstitucionales.

	-Documentos con los procedimientos de actuación en la valoración de las reglamentaciones del MOPC.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia una dirección responsable de ejecutar las acciones para el fortalecimiento de estas relaciones y alianzas, dimensionando el avance e impacto de las mismas.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No existe.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se cuenta con un modelo que responde a cierta estandarización y criterios para el establecimiento de acuerdos interinstitucionales. Evidencias: -Ver documentos modelos para la gestión de alianzas y colaboración con socios y aliados.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El MOPC ha aumentado su capacidad organizativa, por medio de convenio con la Escuela de Alta Dirección BARNA para la capacitación del personal en el programa de Master Business Administration (MBA), así como a través de sus dependencias: Departamento Administrativo de Recursos Externo (DARE), Unidad Coordinadora de Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (UCP-BID) y del Banco Interamericano de Reconstrucción y Fomento (BIRF), por medio de las cuales, coordina, desarrolla y ejecuta diversos proyectos: de Desarrollo Vial, Caminos	

	Vecinales, Desarrollo Productivo y Competitivo, entre otros. Evidencias: -Contrato No. 557-17 suscrito en fecha 08 de noviembre de 2017 entre el MOPC y la Escuela de Alta Dirección BARNA. -Resolución No. 261-08 que aprueba el contrato de préstamo No. 1939 OC/DR, suscritos entre la República Dominicana y el Banco Interamericano de Desarrollo en fecha 27-12-2007, para Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura Vial.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se han realizado múltiples viajes al exterior y se han recibido en República Dominicana a aliados para el intercambio de experiencias en procesos sustantivos de la institución. Evidencias: -Ver fotos y documentos de la visita reciente de la delegación del Ministerio de Obras Publicas de Chile.	No existe documentación de buenas prácticas identificadas para que sean remitidas de manera obligatoria a la Dirección de Planificación y Desarrollo para su integración en los Procedimientos de Trabajo de la Institución.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El MOPC, Selecciona sus proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, por medio de Procesos de Compras dirigidos exclusivamente para MIPYMES y por medio de sorteos de obras menores para ingenieros, Arquitectos y Agrimensores Evidencias: -Acta de Adjudicación No. ADJ. 90/2017d/f 21 de noviembre de 2017, donde se aprobó en Procedimiento de Comparación de Precisos No. MOPC-CP-30-2017, llevada a cabo para la adquisición de filtros para	No existen procesos para el apoyo a temas de género o de profesionales residentes en las zonas de la obra.

	operativo de navidad, dirigido exclusivamente a MIPYMES. -Cubicación No. 13 d/f xxxx del Contrato No. 1-2016 Para la Construcción de un Edificio de Apartamentos en el Proyecto Revitalización Urbana de San Juan de la Maguana, adjudicada por Sorteo de Obras al Ing. Manuel Enrique Pérez Sánchez.	
--	--	--

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.).	El MOPC cuenta con el Programa de Rendición de Cuentas, Informativos de Operativo Semana Santa, Orientación al Ciudadano para el uso de la Asistencia Vial y el Mantenimiento Vial, promoción de Programas de Control de Plagas, Promoción en Redes sociales sobre servicios de la institución y Portal Transparencia de la OAI. Evidencias: -Ver captura de pantalla portal MOPC. -Correos. -Programas de TV y ejemplos de rendición de cuentas en las redes sociales oficiales del MOPC.	
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.	Jornadas de levantamiento de necesidades y de contactos con comunidades y organizaciones de la sociedad civil. Evidencias: -Ver captura de pantalla portal MOPC. -Correos.	

	-Programas de TV y ejemplos de rendición de cuentas en las redes sociales oficiales del MOPC.	
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.	En el MOPC, por medio de su dependencia interna: Dirección General de Reglamentos y Sistemas (DGRS), coordina las labores de elaboración, revisión y aprobación de los diferentes reglamentos, en conjunto con las empresas e instituciones que forman la Comisión Nacional de Reglamentos Técnicos de Ingeniería, Arquitectura y Ramas Afines (CANARTIA). Las instituciones y empresas que forman el CONARTIA son: MOPC, representado por la General de Reglamentos y Sistemas (DGRS), Cámara Dominicana de la Construcción, Inc. (CADOCON), Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado (INAPA), Instituta Nacional de la Vivienda (INVI), Liga Municipal Dominicana (LMD), Ministerio de Industria y Comercio (MIC), Ministerio de Turismo (MITUR), Ministerio de Salud Pública (MSP) y Sociedad Dominicana de Sismología (SODOSISMICA). Evidencias: -Reglamento para Estacionamiento Vehicular en Edificaciones. -Reglamento para el Diseño y la Construcción de Instalaciones Sanitarias en Edificaciones.	No se evidencian consultas con Gobernadores o grupos de representación de las diferentes provincias para la priorización de obras a integrar en el Plan de Inversión Plurianual. A cargo de Planificación de Inversiones. Mantener abierta, en el portal del MOPC, una batería de encuestas y sondeos de opinión sobre las decisiones que adopta y los proyectos e iniciativas que desarrolla el MOPC.

	-Reglamento para el Análisis y Diseño de Edificaciones con Muros Delgados de Hormigón Armado. -Reglamento para Diseño, e Instalación de Sistema de Ventilación y Climatización de Edificios y Reglamento para el Diseño e Instalación de Ascensores y Escalera Mecánicas.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El Ministerio dispone de una herramienta informática Aplicación “REPORTALO”, con la que el usuario de los servicios del envían sus reclamos de mejora de determinadas áreas, además de que se cuenta con buzones de reclamaciones y en varias de las áreas de servicios se aplican sondeos de satisfacción al cliente. Evidencias: -Captura de pantalla y enlace a “Repórtalo” -Fotos y resultados del procesamiento de las quejas y reclamos recibidos por la vía de los buzones físicos y electrónicos.	No se evidencia una integración en el modelo de servicio institucional de encuestas recurrentes en los servicios de Tramitación de Planos, Peajes y Asistencia Vial, Mantenimiento Vial, con reportes periódicos de los resultados de las mismas a cargo de Coordinación de Servicios. Integrar en el procedimiento de trabajo de Programas Sociales y Comunitarios, la generación de documentos de memoria gráfica, que recojan las inquietudes y expresiones de los participantes y establecer en Las Ayudantías, instrucciones sobre cómo se deben formar los expedientes de las comunidades (Videos y Grabaciones). A cargo de Programas Sociales y Comunitarios.
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).	Documentación postada en la Sección Transparencia del Portal Institucional. Evidencias: -Enlace al portal: www.mopc.gob.do/transparencia -Ver documentación de la memoria institucional anual, de los últimos dos años.	Crear Boletín Estadístico Institucional de publicación periódica, en el que se compartan informaciones sobre resultados de forma continua y que permita validar el desempeño de la organización. A cargo de Planificación y Desarrollo.

6. Definir y acordar 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).	El Ministerio dispone de una herramienta informática Aplicación “REPORTALO”, con la que el usuario de los servicios del envían sus reclamos de mejora de determinadas áreas. El MOPC desarrolla, a través de RD VIAL, el Programa SOMOS VERDES, en los peajes, para evitar gasto de papel adicional por recibos de pago que no requiere el ciudadano. Evidencias: -Captura pantalla aplicación “Repórtalo” -Fotos de anuncios campana Somos Verdes.	No se evidencia una integración en el modelo de servicio institucional de encuestas recurrentes en los servicios de Tramitación de Planos, Peajes y Asistencia Vial, con reportes periódicos de los resultados de las mismas a cargo de Coordinación de Servicios. No se evidencia un sistema de gestión y solución de quejas.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Ver las campañas publicitarias, entrevistas, vallas, Rótulos en los vehículos, educación vial, y nuestros eslogan: “Más que construcciones somos servicios”, “Las Buenas Obras empiezan desde dentro”,	No se evidencia la puesta en ejecución de la Carta de Compromiso con el ciudadano. A cargo de Coordinación de Servicios. Implementar el seguimiento al tablero de control de indicadores, a través de un sistema automatizado para los fines. A cargo de Planificación y Desarrollo.
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.		No hay evidencias. Sistematizar la información recopilada a través de consultas y contactos con los ciudadanos. A cargo de Planificación y Desarrollo, a partir de información suministrada por Planificación de Inversiones, Programas Sociales y Comunitarios, y Reglamentos y Sistemas. Brochures sobre cada uno de los servicios brindados por área, ejemplo: que un contratista solicite en el Depto. de Normas y Sistema, cuáles son las normativas aplicables vigentes.

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.	El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) formalizó su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) 2017-2020, Haciendo participe del mismo a toda su alta dirección, funcionarios medios y empleados, mediante la presentación y divulgación del mismo, en todos sus canales de comunicación, página web, medios audio visuales y prensa escrita.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No hay Evidencias.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Todas nuestras operaciones financieras se ajustan al esquema de cuenta única del tesoro, apropiaciones presupuestarias, devengarían y pago por medio de libramientos, nuestro amplio portal de transparencia, ofrece una gama de informaciones que incluyen, el marco legal, estadísticas, presupuestos, nóminas, proveedores, balance general e informes de auditoría, además cumplimos a cabalidad con la ley de compras y contrataciones. Evidencia: -Portal web www.mopc.gob.do	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Todos los procesos relativos a las apropiaciones de Recursos, la captación directa, así como los movimientos de los activos, disponibilidades, inventarios, cuentas por pagar y finalmente la generación	No se evidencia la integración de un solo sistema de cuentas por pagar, donde se pueda visualizar la deuda general del Ministerio.

	de los estados financieros, son eficientes y en corto plazo, se estarán mejorando mediante el uso de la solución informática Dynamics. Las actividades financieras se manejan en un 80% por sistemas automatizados, gracias a los módulos de Presupuesto, compras, nóminas, Activos fijos, entre otros.	
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.).		No contamos con un sistema de contabilidad de costos en el MOPC. No Contamos con sistemas de control presupuestario especializado, plurianuales, de género o diversidad, energéticos o por proyectos.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tanto en la Dirección Financiera como en la Administrativa y sus respectivos departamentos, se encuentra en fase de prueba final, el sistema Dynamics, que regulará de acuerdo los niveles de autoridad establecidos en el organigrama, las autorizaciones de las transacciones financieras a ejecutar, al igual que los usuarios del SIGEF, los cuales cuentan con categorías, establecidas acorde con las responsabilidades que desempeñan y su nivel jerárquico, manteniendo el Director General Financiero Administrativo la Mayor categoría dentro de la Aplicación, así como el control de las decisiones de mayor importancia. Evidencias: -Organigrama de la Dirección General Financiera Administrativa.	

	Documentación de la distribución de cargos y responsabilidades en Dynamics. Perfiles operativos asignados en SIGEF a cada usuario de la Dirección General Financiera-Administrativa.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	En los últimos 4 años, se han ejecutado importantes proyectos, que totalizan una inversión superior a los 80 mil millones de pesos, con sus correspondientes estudios de factibilidad que demostraban los beneficios y sostenibilidad los mismos en función con su costo. Evidencias: Informes de los estudios de factibilidad de cada uno de los proyectos, realizados por empresas con reconocida capacidad y calificadas para realizarlos.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Desarrollo de sistemas informáticos, destinados a almacenar y evaluar de manera correctamente y eficaz, la información recolectada Evidencias: -Sistema de Edificaciones de escuelas, Sistema de Asistencia Vial(AVWEB), Sistema de Control de Contratistas(SICCON), Sistema de Mantenimiento Vial, Sistema de Inventario(INVENTARIUS), Sistema de Combustible, Sistema de Paso Rápido.	No se evidencia acceso de parte importante del personal a los medios digitales. No se evidencia sistema de información que controle todos los procesos, recopile y procese las informaciones financieras y/o contables.

	Sistema de Gestión de Obras del Estado (SIGOE), Módulo de Carnetización, Sistema de Gestión de Documentos (SGD), Sistema de Inspecciones Privadas (SIEP).	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Con el objetivo de ofrecer los servicios de manera colaborativa, así como también que este siempre disponible la información. Para gestionar la información de parte de tecnología utilizamos diferentes servicios. Evidencias: -Bases de Datos, Folders compartidos, permisos aplicados a los diferentes grupos.	No se evidencia la implementación de un sistema DMS que permita consultar y compartir documentos entre las áreas interesadas.
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.	Con el fin de garantizar la información y la seguridad de esta contamos con: Evidencias: -Aplicación de Permisos a los diferentes usuarios, Diferentes cifrados que utilizamos en los respaldos, así como también en las comunicaciones internas y externas, como en el caso de los correos electrónicos.	No se evidencian políticas de ciber-seguridad de la institución.
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.).	Para difundir la información y asegurar el acceso de los empleados a esta, contamos con uso del correo institucional, intranet y pantallas informativas en los pasillos, el cual se utiliza como plataforma informativa y de colaboración dentro y fuera de la institución. Evidencias: -El uso del correo institucional, Grupos de Chat Microsoft Team Empresarial como mesas técnicas de consulta, pantallas informativas, etc.	

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Con el fin de acompañar, instruir al personal, la Dirección General de Tecnología en conjunto con el departamento de Recursos Humanos, tiene habilitado un plan de capacitaciones a los colaboradores en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los encargados de las áreas. Evidencias: -Course 80303A: Development I y II in Microsoft Dynamics AX 2012, Course 20480B: Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3, Course 20486B: Developing ASP.NET MVC 4 Web Applications, CCNA 200-120, CCNA Security, CCNA CCDA, CCNA Wireless, CCNA VOICE, HELPDESK	No se evidencia capacitación de los colaboradores en los siguientes temas de Infraestructura: CCNA 200-120, CCNA Security, CCNA CCDA, CCNA Wireless, CCNA VOICE.CCNP Microsoft Windows Server 70-740 SQL MTA, MCSA, Gestión Ágil de Proyectos con Scrum, Certified Scrum Master, Certified Scrum Product Owner, Certified Scrum Developer
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.	Para garantizar el intercambio de información con los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible, en nuestro portal tenemos disponibles, archivos referentes a la transparencia, Tramitación de Planos, Asistencia Vial, Reglamentos y Sistemas y servicios en línea, Evidencias: -Documentación referente a la transparencia (nomina, licitaciones, concursos, Recursos Humanos, Finanzas). Formularios en línea para Tramitación de Planos, Adquisición y descarga de reglamentos, aplicaciones móviles	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la	Para garantizar la retención de la información, en el caso de que un usuario	No se evidencia documentación de todos los procesos y procedimientos en cada

información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	deje la institución, en informática tomamos las siguientes medidas. Bloqueo de Equipos, retención de laptop, bloqueo de usuario, retención de flota. Evidencias: -Disposiciones de uso de equipos, correo institucional, etc.	departamento de Tecnología, en caso de que un empleado falte o no labore más en la institución.
---	---	---

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.	La gestión de las tecnologías se lleva a cabo de acuerdo a la NORTIC (normas de tecnología de la información y comunicación) creada por el departamento de estandarización, normativa y auditoria. Evidencia; -En proceso de Recertificación bajo las normativas NORTIC A2, A3, A5 y EI. La implementación del sistema integrado de funciones administrativas y operativas, para hacer más eficiente los procesos que dan soporte a las operaciones de la institución, reducir los niveles de errores, evitar la duplicidad de esfuerzo a partir de una única fuente y de forma más rápida y confiable. Evidencias:	No se evidencia.

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.	-Software para digitalización y aprobación de planos, así también para los expedientes referentes con recursos humanos y departamento legal, ONBASE, manejo de la contabilidad y recursos humanos Microsoft Dynamic. AX. Fomentamos el uso eficiente de la tecnología mediante: Se desarrollan sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de distintas labores. La implementación de carpetas compartidas para los departamentos que manejan documentos entre ellos. Capacitación al personal en el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informático necesario. La adquisición de una nueva central telefónica para la sede central del MOPC y centrales para las 18 principales ayudantías. Una red robusta y estable en todas las oficinas de los peajes, así como adquisición de equipos que controlan los accesos, vigilancia y asistencia de todo el personal que labora en sus oficinas. Herramienta Helpdesk (mesa de ayuda): organiza las comunicaciones de los clientes para ayudar a responderles de manera mas rápida y eficaz.	No se evidencia un inventario de administración de bienes tecnológicos, tomando en cuenta las especificaciones de estos a nivel de Hardware y Software instalados para llevar el control en la mesa de ayuda.
--	---	--

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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Evidencias: Servidores, software, hardware, redes y bases de datos, fotos de la central telefónica, pantallazos de los recursos de organización y preservación de la data y documentos que avalan la capacitación impartida, Mesa de Ayuda. Estas son utilizadas para la reducción de costos, mejora la rapidez en la comunicación, establecen interactividad entre las partes involucradas y proporcionan un valor agregado a la organización. Dimensionaron y adecuaron las instalaciones de cableado estructurado y fibra óptica. Para este fin contamos con una plataforma informativa y de colaboración dentro y fuera de la institución, sistema para la solución de incidentes de TI. Mejora de la comunicación por vía de voz y dato. Evidencias: -Adquisición de nueva central telefónica, Página web, Mesa de Ayuda, sistema de Ticket par DGTP, paso rápido. Actualización y Adecuación constante de los Sistemas Operativos, software de Desarrollo y los equipos de telecomunicación. Evidencias: -Actualización periódica de Sistema Operativo; además de la adquisición de nuevos aparatos tecnológicos, licencias de software para el desarrollo de aplicaciones.	No se evidencia la actualización de los equipos Firewall de la Institución.
--	---	--

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 evidencia. Realizar un diagnóstico y valoración regional respecto al manejo de residuos tecnológicos, con el fin de contar con información base para establecer políticas y aprovechar las mejores prácticas vinculadas con este ámbito.
---	--	---

SUBCRITERIO 4.6.

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). 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.	Remodelación y automatización de las áreas de atención al Usuario tanto en la Sede Central como en la sede de Santiago, con proyección de remodelar otros puntos de servicios en el interior del país. La institución se encuentra en proceso de remodelación y automatización del área de Archivo y Correspondencia de E&T para una mejor atención a los usuarios. Evidencias: -Fotografías, planos de rediseños. Plan de remodelación de las oficinas que permitirá a los empleados disponer de facilidades más cómodas y modernas, además optimizar el uso del espacio para ser aprovechado al máximo. Evidencias: -Documento de diagnóstico de la situación de la planta física del MOPC y propuestas alternativas de construcción y/o reconstrucción de áreas.	

3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Mantenimiento a la planta física del ministerio para asegurar el buen estado de la misma en el tiempo. Evidencias: -Documentos de Planes, Proyectos y acciones en desarrollo del Departamento de Mantenimiento de la Planta Física del MOPC. -Fotos de las áreas físicas.	Plan de mantenimiento preventivo del equipamiento técnico del ministerio.
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La Dirección de Transportación responsable de los vehículos, maquinarias y equipos del MOPC está implementando un sistema interno llamado SISVEM (Sistema de Vehículos, Equipos y Maquinarias) de gestión administrativa y operativa. Evidencias: -Documentos de soporte del SISVEM de la Dirección de Transportación.	
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).	El Ministerio dispone de áreas de estacionamiento para los usuarios del servicio y ha suplido el crecimiento de la demanda con una alianza con los administradores del Estadio Juan Marichal, al frente de la Sede Central del MOPC. Se dispuso de un nuevo estacionamiento para los empleados con capacidad para más de 200 vehículos. Evidencias: -Fotos de las áreas de parqueos. -Documentos del diseño del nuevo parqueo proyectado.	

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 hay evidencias
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No hay evidencias

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
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Hemos identificado, mapeado y documentado los procesos clave de la institución. Evidencias: -Procesos mapeados o documentados Gestión Documental de Obras, Tramitación de Planos, Mantenimiento Vial, Operaciones de Peajes.	No se evidencia documentación firmada y aprobada de todos los procesos sustantivos.

2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se han realizado sesiones de trabajos con los dueños de los procesos, definiendo y estableciendo las responsabilidades correspondientes. Evidencias: -Responsabilidades documentadas dentro de los procesos.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Hemos identificado mejoras en las evaluaciones a los procesos y las mismas han sido documentadas. Se han identificados los riesgos y acciones para mitigarlos a nivel de las direcciones sustantivas. Evidencias: -Correos electrónicos enviados con las mejoras sugeridas, flujogramas de procesos, procesos documentados. -Documento de Excel con riesgos identificados y acciones por áreas.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Hemos evaluado los procesos claves del ministerio los mismos han sido alineados a los objetivos definidos. Evidencias: -Procesos documentados, Planes Operativos Anual (POA), Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2020.	
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).	Hemos realizado reuniones para la revisión y mejora de los procesos, involucrando a los dueños de éstos. Hemos definido los indicadores de resultados para medir la eficiencia de los procesos.	No se evidencia un proceso definido para darle participación a los grupos externos de interés en el diseño de los procesos.

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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario. 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.).	En el mes de marzo 2019 se dio inicio a encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la nuestra Carta Compromiso. Evidencias: -Flujogramas de procesos, procesos documentados, convocatoria reuniones de trabajo, documento de Indicadores de Resultados 2018, documento Indicadores de Resultados 2019. -Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. -Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la Carta Compromiso. Hemos intervenido varios procesos claves con el objetivo de detectar áreas de mejora. Evidencias: -Mapeo procesos con propuestas de mejora, procesos documentados. En el mes de marzo del 2019 se elaboró la Carta Compromiso de la institución. Evidencias: -Documento de Carta Compromiso. -Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la Carta Compromiso.	No se evidencia.
---	--	-------------------------

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). 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.	El Ministerio ha realizado diferentes intercambios con varios países y con sectores externos de la nación, con el objetivo de evaluar mejores prácticas. Evidencias: -Convocatorias. -Participación en foros nacionales e internacionales. -Presentaciones realizadas a las Áreas involucradas Edificaciones para temas de sismos, puentes, vialidad, movilidad y transporte.	No se evidencia.
---	--	-------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Hemos definido los procesos claves del Ministerio, los planes de acción anual y los indicadores de gestión que medirán sus resultados. Evidencias: -Planes de Acción Anual (POA). -Plan de Trabajo Dirección Planificación y Desarrollo.	

	-Documento Indicadores de Resultados 2018, 2019 y 2020.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	En el mes de marzo 2019 se dio inicio a encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la nuestra Carta Compromiso. En mayo año 2020 se realizó una Encuesta de Satisfacción para evaluar la calidad de los servicios públicos del MOPC. Evidencias: -Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. -Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la Carta Compromiso.	No existe una división de medición y encuestas.
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.	Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizada en el mes de marzo 2019 serán utilizados como insumo para la elaboración del Plan de Acción. Evidencias: -Plan de Acción Encuesta Satisfacción 2019.	
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.	En el Ministerio existe un comité el cual realiza sesiones de trabajo con los clientes/ciudadanos en la revisión en los reglamentos y sistemas para la construcción de obras civiles. Se ha definido una campaña de información para informar al ciudadano los nuevos roles el proceso de tramitación de plano. Evidencias: -Actas de reuniones, Campaña información para servicio tramitación de planos.	No existe participación en las reuniones de la Dirección de Coordinación de Servicios.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de	Hemos adecuado el portal Web del Ministerio con las informaciones de nuestros servicios disponibles, también	

canales de comunicación eficaces.	hemos puesto a disposición del ciudadano aplicaciones móviles y un número telefónico para la solicitud nuestros servicios. Evidencias: -Portal Web Ministerio, aplicaciones móviles: Repórtalo y Asistencia Vial, número único telefónico para solicitud de asistencia vial.	
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.	Hemos creado una estructura de comunicaciones externas y se ha adecuado el portal Web del Ministerio. Evidencias: -Pantalla principal Portal Web del Ministerio.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Hemos implementado la solicitud de servicio de tramitación de planos a través de nuestro Portal Institucional. Evidencias: -Pantalla del Portal Transaccional.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se ha definido una estructura para coordinación de los servicios y las reclamaciones. Evidencias: -Resolución con estructura de Coordinación de Servicio aprobada por el MAP.	No se evidencia un sistema de quejas y reclamaciones.

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.	Se ha definido el proyecto de licencia de construcción a través de la ventanilla única. Estamos participando en la comisión de hambre cero. A través del Intransit se ha definido el proyecto de movilidad y transporte. Soporte en la asistencia vial a través del 911. Soporte al sistema educativo a través de la construcción escuela. Se ha identificado los procesos y procedimientos que se llevan a cabo por el personal del Programa de Asistencia Vial para dar respuesta atinadas y oportunas, en coordinación con la DIGESETT, a las diferentes situaciones de emergencia que se presentan a diario en las principales carreteras y autopista del país. Evidencias: -Documento alcance proyecto Ventanilla Única. -Alcance Proyecto movilidad y transporte, Proceso supervisión construcción escuelas, Protocolo cooperación servicio de asistencia vial con el 911. -Documentos sobre el funcionamiento del soporte de asistencia vial de la COMIPOL.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se designó una posición de enlace dentro de la institución responsable de coordinar las alianzas del sector público y privado. Evidencias: -Oficio dirigido al Ministerio de la Presidencia por parte del Ministro del MOPC informando la designación.	No se evidencia la formación de un Comité gestor y coordinador de dar seguimiento a los acuerdos con las organizaciones privadas y de alianzas público-privadas.

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Optimización de los servicios que se le prestan a la ciudadanía, para una eficiente gestión administrativa, con el suministro oportuno de los recursos, en coordinación con el 911 Evidencias: -Protocolo cooperación servicio de asistencia vial con el 911.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos realizado reuniones de trabajo correspondientes al proyecto de ventanilla única, en las mismas participan el Consejo Nacional de Competitividad y el Ayuntamiento del Distrito Nacional. Evidencias: -Acta de reuniones. -Convocatoria.	No existe un seguimiento a las quejas y reclamos de los usuarios.
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 evidencia.
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 evidencia.

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 de Clima Laboral, los colaboradores respondieron de manera positiva la Calidad y la Orientación a los Clientes/Ciudadanos. Evidencias: -Informe Resultado de la Encuesta de Clima Laboral (RRHH).	No se evidencia puesta en marcha del Sistema de Quejas y Denuncias.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La institución ha establecido el manejo de quejas por los canales de comunicación a través de los buzones de sugerencias. El MOPC está trabajando en la actualización de la Carta Compromiso. Evidencias: -Carta de Compromiso del 2013. -Informes de Resultados del Buzón de Sugerencias.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Recientemente el MAP aplicó una Encuesta de Atención al Ciudadano, en la cual se evaluaron estas dimensiones, además tanto como en el catálogo de servicio y el portal web de la Institución está identificado y	

	establecido la facilidad de acceso a los clientes/ciudadano. Evidencias: -Encuesta de Atención al Ciudadano por el MAP en el Área de Tramitación de Planos. -Catálogo de Servicio del MOPC: Horario-Costo. -Página Web institucional: Horario Costo -Sistema de Turno de Atención al Ciudadano. -Encuesta de Asistencia Vial (COMIPOL).	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Recientemente el MAP aplicó una Encuesta de Atención al Ciudadano. Evidencias: -Encuesta de Atención al Ciudadano por el MAP en el Área de Tramitación de Planos.	
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.).	Recientemente se aplicó una Encuesta de Atención al Ciudadano por el MAP en el Área de Tramitación de Planos Evidencias: Encuesta de Satisfacción del Cliente/Ciudadano.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se evidencia.
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La cantidad de información disponible en el área de recepción y en los portales constantemente se actualiza. Evidencias: -Portal Web. -Redes Sociales. -Catálogo de Servicio.	No hay evidencia. Estamos elaborando un Modelo de Servicio.

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	La información disponible a través de los diferentes medios institucionales se actualiza constantemente. Evidencias: -Portal Web. -Redes Sociales. -Catálogo de Servicio.	No existe un Modelo de Servicios.
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La Oficina de Acceso a la Información rinde informe de la percepción de los clientes/ciudadanos, mediante encuesta de Transparencia del MOPC. Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia una sección de encuestas y medición.

6.2. Mediciones de resultados.

6.2.1. 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.	El MOPC cuenta con un Catálogo de los Servicios que brinda a los clientes/ciudadanos. Además, se trabaja para mantener constantemente actualizado el portal web institucional. Evidencias: -Catálogo de Servicio.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La institución recibe las sugerencias de los clientes/ciudadanos a través de las redes sociales y correo electrónico.	

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Las mismas son respondidas según la política establecida. Evidencias: -Archivos de las interacciones online con los usuarios de las redes sociales (Comunicaciones). Sistema de Turno de Atención, APP Móvil Repórtalo para Asistencia y Mantenimiento Vial; además la aplicación Paso Rápido de Peaje, correos electrónicos, el uso de redes sociales. El MOPC cuenta con un Foro institucional de discusión que permite al ciudadano interactuar con diferentes temas relacionados al catálogo de servicios que ofrece el Ministerio. El tiempo de respuesta para la atención al ciudadano cuando requiere de una asistencia, se ha reducido considerablemente por el uso de medios como los celulares, CALL CENTER y medios digitales. Evidencias: -Portal Web. -Catálogo de Servicios. -Informe estadístico. -Reportes de tickets creados en el Sistema de Turno. -Informes de las interacciones las redes sociales con los usuarios. (Comunicaciones) Informes mensuales de las áreas de servicio.	No se evidencia un fortalecimiento o campaña de comunicación para el uso del Foro Institucional.
--	--	---

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	-Backup de correos electrónicos enviados desde la institución.	No se evidencia.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas de Servicios, realizan revisiones el cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas: Evidencias: -Plan Operativo Anual (POA).	No se evidencia revisión periódica

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El MOPC inicia sus operaciones al público de manera presencial y vía telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Y en el portal web y redes sociales, se encuentran disponibles 24/7. Evidencias: -Catálogo de Servicio.	No se evidencia un letrero físico en las áreas de servicio que informe sobre el horario de atención a los ciudadanos/clientes.
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En el área Tramitación de Plano el servicio presencial presenta un tiempo promedio de espera por parte del ciudadano/cliente, de ocho (8) minutos para ser atendido por un representante de la institución. En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación al	No está actualizada la carta de compromiso.

	la oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	El MOPC, realiza la publicación de la información de los servicios de manera permanente, a través de los siguientes canales de información al usuario: Portal Web Institucional, Asistencia presencial y telefónica en Tramitación de Plano, Aplicación móvil. Evidencias: www.mopc.gob.do -Informes de las asistencias telefónicas y presenciales.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas de Servicios, realizan revisiones el cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas. Evidencias: -Plan Operativo Anual (POA).	No se evidencia revisión periódica. No se evidencia división de seguimiento y monitoreo de servicios y procesos.
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	El MOPC tiene publicado en el portal web las informaciones referentes a los reglamentos de los servicios que ofrece a los clientes/ciudadanos. Además de cumplir con la ley No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través del link de transparencia. Evidencias: -Informe de la OAI.	

	-Informe del Área de Transparencia.	
--	-------------------------------------	--

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.	En el área Tramitación de Plano el servicio presencial presenta un tiempo promedio de espera por parte del ciudadano/cliente, de ocho (8) minutos para ser atendido por un representante de la institución. En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación al tiempo de emisión de aprobación de un requerimiento de un ciudadano/cliente están contenidos en la Carta de Compromiso y el Catálogo de Servicio. Evidencias: -Informe de turno de tiempo de espera. -Carta de Compromiso. -Catálogo de Servicio.	No está actualizada la carta de compromiso. No se evidencia implementación del sistema de quejas y denuncias.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	El Área de Tramitación de Plano realiza los dictámenes de los expedientes devueltos, durante el período marzo-mayo 2018 devolvió 1837 expedientes para correcciones. Evidencias: -Informe sistema de turnos marzo-mayo 2018. -Documento publicado en la prensa nacional, en agosto 2018, solicitando retiro de proyectos sin seguimiento por parte del usuario.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	El MOPC ha cumplido con los estándares de servicio	No está actualizada la carta de compromiso.

	Evidencias: -Catálogo de Servicio. -Carta de Compromiso. -Plan Operativo Anual.	
--	---	--

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).	Conforme a los resultados de la encuesta de clima laboral el 90.09% de los colaboradores entrevistaron, respondieron sentirse orgulloso de formar parte del MOPC y el 83.20% que en su área de trabajo actúa conforme a los valores que fomenta la institución.	No se evidencia aplicación del Plan de Mejora, y difusión de las acciones tomadas como consecuencia de los resultados de la Encuesta y buzones de sugerencias.
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El 82% de los colaboradores demuestran sentirse involucrado en la toma decisiones y aproximadamente el 80% conocen la misión, visión y valores institucionales, conforme a los resultados de la encuesta de clima laboral.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se da la oportunidad a los colaboradores de participar en actividades donde pueden emitir sus opiniones en caso de tener aportes para mejoras. Los colaboradores entienden que han participado en las actividades de la institución en el 42.7% de los casos y que han participado de manera parcial en el 57.3% de los casos.	

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Los servidores públicos del MOPC, comprenden la relevancia del ejercicio público con apego a los valores éticos, conforme a los resultados de la encuesta de clima laboral presenta por encima de un 90% de los entrevistados respondieron que actúan en el marco de las normativas vigentes.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Un 93.66 de los servidores públicos conocen los mecanismos establecidos de consulta y diálogo.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El MOPC ha asumido el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y colaboradores, realizando Operativos Médicos y Odontológicos, Fumigación, Jornada de Limpieza de las Playas y Suministro de Agua a las comunidades. Evidencias: -Fotos. -Convocatorias.	

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,	El Enfoque a Resultados y Productividad, el liderazgo como la comunicación han sido bien valorados por los colaboradores mediante la	

evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	encuesta de clima laboral, con una percepción por encima del 80% de los encuestados. Evidencias: -Encuesta de Clima Laboral.	No se evidencia con frecuencia.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La Dirección de Recursos cuenta con un Manual de Recursos Humanos, elaborado acorde a los lineamientos de la Ley 41-08 de Gestión Pública y sus Reglamentos de Aplicación. Está en proceso de borrador el Manual de Procedimientos de RRHH	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	La percepción general en cuanto a la asignación de tareas fue valorada como muy buena y buena por la mayoría del personal, el 86.5%, que participó de la encuesta. Evidencias: -Encuesta de Clima Laboral.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se entrega un pergamino de certificación de reconocimientos a colaboradores con mayor puntuación en el resultado de la evaluación del desempeño.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Los colaboradores del MOPC perciben el enfoque de la institución hacia los cambios y la innovación como muy buenos o excelente. Evidencias: -Encuesta de Clima Laboral.	

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	El ambiente de trabajo y la cultura organizacional ha sido percibido como	

organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	positivo, conforme a los resultados de los colaboradores encuestados. Evidencias: -Encuesta de Clima Laboral.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La institución tiene flexibilidad de horario, facilitando a los colaboradores permisos para realizar estudios y diligencias personales, así lo demuestra en los resultados en la encuesta de clima laboral, con una valoración por encima al 80%. Evidencias: -Encuesta de Clima Laboral.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Hay accesos para los colaboradores a los servicios, planes y programas Institucionales. Evidencias: -Plan de Capacitación. -Programa de Beca. -Dispensario Médico.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El ministerio dispone de una Dirección de Gestión de Riesgos y Emergencias, el cual ha elaborado e iniciado la implementación de un programa de seguridad y salud ocupacional, para que los servidores realicen el trabajo en un ambiente adecuado.	

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.	Tenemos un Plan de Capacitación, conforme a las necesidades de formación de los colaboradores de cada área. Evidencias: -Plan de Capacitación.	
2. Motivación y empoderamiento.	Coordinamos eventos motivacionales de acuerdo a las festividades como: Navidad, día Internacional de la mujer, etc. Evidencias: -Fotos. -Correos electrónicos masivos.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El personal tiene acceso a las capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, cubierta la inversión por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional. Además, se realizan evaluaciones al finalizar cada capacitación midiendo el grado de satisfacción y las expectativas de los participantes. Evidencias: -Plan de Capacitación. -Informe satisfacción de la capacitación.	

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.).	La Dirección de Recursos Humanos lleva control del ausentismo, licencias, vacaciones, salida laboral, permisos por estudios. etc., los cuales son registrados en el sistema de RRHH para obtener datos estadísticos de movimientos. Evidencias: -Reporte del índice de absentismo.	No se generan datos estadísticos de las licencias médicas.
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).	Recientemente se aplicó una Encuesta de Clima Laboral y participaron el 100% de las muestras, para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución. Evidencias: -Informe Encuesta Clima Laboral. -Minuta reunión socialización resultado de la encuesta de clima laboral.	No se evidencian estadísticas de las propuestas de mejoras o grupos de discusión internos.
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	La Dirección de Recursos Humanos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se realizan evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño. Se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas a resultados. Evidencias: -Reporte resultados tabulados de la evaluación del desempeño. -Formulario de Participación Talleres de Evaluación del Desempeño por Resultado	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Los colaboradores realizan sus aportes, ideas y sugerencias; y de manera activa se involucran	

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 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).	en las actividades programadas por la institución. Evidencias: -Buzones de Sugerencias. -Informe de las sugerencias de los colaboradores. El personal con cargos que por la naturaleza de sus funciones necesitan el uso de la tecnología, cuentan con equipos de computación, al igual que un programa de capacitación para reforzar debilidades en el uso de los mismos. Evidencias: -Dynamic. -SIGEF. -SASP. -Correo electrónicos institucional, Intranet, etc. El MOPC promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante planes y programas de capacitación. Evidencias: -Listado de becas para colabores de maestrías, carreras universitarias, cursos de especialización y actualización, tanto nacional e internacional. -Correo electrónicos de convocatoria. -Libramientos pago capacitación. -Plan de Capacitación. -Listado de asistencia. -Informe tabulación resultados de la capacitación.	
--	--	--

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.).	Los servidores públicos que tienen contacto directo con los clientes/ciudadanos, tienen supervisión directa, a fin de evaluar la calidad en el servicio para aplicar mejoras. En el 2014-15 se realizaron capacitaciones gestionadas a través de la Dirección de Recursos Humanos, para la mejora del servicio al cliente. Evidencias: -Listado de participación.	No se evidencia con frecuencia
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Cada año se reconoce el rendimiento y los aportes de los colaboradores, que obtienen excelentes resultados en la evaluación del desempeño. Evidencias: -Fotos. -Publicaciones Portal Web Institucional.	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se han presentado casos relacionados con este aspecto.	
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El personal se involucra en las actividades sociales realizadas por la Institución. Evidencias: Fotos.	

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. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	El servicio que presta el Programa de Protección y Asistencia vial es muy bien valorado por la población, porque proporciona una solución en momentos difíciles, en las principales carreteras y autopistas del país, como son las asistencias, donde se tiene un equipo de trabajo dispuesto ayudar de manera desinteresada. Evidencias: -Encuestas, redes sociales, prensa.	No se evidencia.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se evidencia.
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,		No se evidencia.

gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).		
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).		No se evidencia
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 se evidencia
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.).		
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencia.

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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Durante las asistencias, se ejecutan medidas de seguridad para preservar la vida de los ciudadanos asistidos, con la colocación de conos, libretas y triángulos para desviar el tránsito. Evidencias: -Fotos e imágenes.	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia No se evidencia No se evidencia No se evidencia

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).	La Dirección de Recursos Humanos está implementando un sistema de seguridad y salud para la prevención de riesgo laboral, con la asesoría del MAP y la ARLSS, además el MOPC promueve a través de las redes sociales y pantallas digitales orientación a los clientes/ciudadanos respecto al tema. Evidencias: -SISMAP. -Correos masivos.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencia

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).	En el mes de marzo 2019 se dio inicio a encuesta de satisfacción de los servicios descritos en la nuestra Carta Compromiso. En este año 2020 se realizó una encuesta de satisfacción a los servicios del MOPC. Evidencias: -Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. -Informe de los resultados de la encuesta. -Plan de Acción Encuesta Satisfacción 2019.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se evidencia.
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y	En el mes de marzo 2019 se dio inicio a encuesta de satisfacción de los servicios	

regulaciones.	descritos en la nuestra Carta Compromiso. Se aplicó Encuesta de satisfacción de Servicios del MOPC. Evidencias: -Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. -Informe de los resultados de la encuesta. -Plan de Acción Encuesta Satisfacción 2019.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se evidencia.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	La Cámara de Cuentas de la República Dominicana auditó las operaciones del MOPC en el período comprendido entre el 1ro de Enero del 2011 hasta el 31 de Diciembre del 2012, esta es la más reciente revisión que formalmente haya sido terminada en el MOPC. Se reportaron observaciones a los Procesos y Control Interno, por lo cual se elaboró un plan de acción correctivo en el año 2015, para dar solución a cada uno de los hallazgos reportados. El Plan de acción para corregir las debilidades o inconsistencias que fueron reportadas, se ejecutó con éxito en el tiempo establecido casi en un 100 %, con la sola excepción de la implementación del sistema Dynamics, el cual se encuentra en este momento en la fase de prueba final de su implementación. Evidencia: -Informe de Auditoria y Plan de Acción.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se evidencia.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se evidencia.

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. 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). c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo). e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.).	Para este punto el departamento de TI, cuenta con un sistema de mensajería interna, instalación de sistemas de control de entrada para el personal, sistema automatizado para el flujo eficiente de los vehículos en los peajes, telefonía IP para una mejor comunicación. Evidencias: -Plataforma de correo Outlook 2016, Sistema de paso Rápido, relojes ponchadores.	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.

g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Contamos con una unidad de Auditoría Interna, de la Contraloría General de la República, que forma parte del ciclo de aprobación de todos los procesos de erogaciones o captación directa de ingresos. La unidad de Auditores internos de la Contraloría General de la República, realiza la revisión minuciosa de toda la documentación de soporte de los pagos, todo tipo de erogaciones, así como de los depósitos diario al Banco de Reservas, de los ingresos de Captación Directa, aplicando los procedimientos de control interno y revisiones establecidos en la normativa que rige este tipo de operaciones dentro de la Administración Financiera del Estado. Evidencias: -Leyes y Normativas aplicables al control interno de las erogaciones en las Instituciones del Sector Público no financiero.	
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 se evidencia.
i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, en el período comprendido desde el 2014 hasta el 2017, ha ejecutado en forma exitosa el presupuesto asignado, de tal forma que un consolidado de esos 4 años promedia una ejecución el 92.55%. El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, está consciente del valor de los presupuestos, como herramienta de desarrollo y que su correcta ejecución es una vía para la redistribución del ingreso a la	

j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	población. Es por ello que nuestra ejecución alcanzó en el 2015 un 95.40%, siendo el año con menor porcentaje el año 2017 con una ejecución del 90.27%. Evidencias: -Datos de los presupuestos ejecutados entre el 2014 y el 2017. El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, a partir del año 2013, estableció la Dirección General de Control de Gestión, la cual está encargada de intervenir y auditar las obras de infraestructura y viales en cualquiera de las etapas del proceso constructivo. A su vez, la Dirección de Revisión y Análisis audita permanentemente todos los procesos de pago relativos a adquisición de bienes y servicios. Las constantes revisiones de los procesos llevadas a cabo por estas direcciones, aseguran el cumplimiento de las normativas aplicables y los controles internos establecidos, con lo cual se ha mejorado el desempeño y como muestra, en la más reciente auditoría practicada por la Cámara de Cuentas, la cual se encuentra a nivel de informe preliminar, no se evidenciaron hallazgos en ninguna de las áreas en donde se habían reportado debilidades previamente. Evidencias: -Documentación de la formalización de la Dirección de Control de Gestión. -Documento con las Funciones de la Dirección de Revisión y Análisis. -Resultado preliminar de la más reciente auditoría de la Cámara de Cuentas.	No se evidencia estandarización de todos los formularios del MOPC.
---	---	---

k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Los niveles de eficiencia en los costos en el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, asume en la ejecución de obras, se establecen y detallan desde la publicación de los pliegos de licitación y la generación de los presupuestos de obras. En relación con los costos administrativos, compra de suministros y pago de servicios, contamos con un comité de compras que se encarga de gestionar los procesos de adquisición para asegurar que asumimos el menor costo posible. En el proceso de licitación los contratistas se comprometen a ajustarse a las especificaciones técnicas que incluyen detalles de los materiales a utilizar, las cantidades y calidades, plazos de entrega y costos unitarios e individuales aplicables a los mismos, todo esto es refrendado mediante los procesos de supervisión y fiscalización de las cubicaciones, donde se comprueba que se haya cumplido con los insumos especificados, tiempos y costos establecidos previamente, como requisito para realizar el pago de los mismos. Evidencias: -Licitación con los detalles especificados y de Cubicación con los niveles de fiscalización planteados.	
---	---	--

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.