

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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

FECHA

Mayo 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- a) 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.
- b) Trabaje un criterio a la vez.
- c) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- d) Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- e) Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.
 - f) 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.

- g) 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. 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.	Contamos con un marco de valores alineados al marco general de valores del sector público, establecidos en la institución a partir del año 2015. Nuestros valores son: Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Integridad, y Vocación de Servicio. Evidencias: 1.1.2.a) Mural. 1.1.2.b) Página Web. 1.1.2.c) Redes Sociales.	No tenemos identificados formalmente los grupos de interés externos.

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.	Contamos con la publicación de la Misión, visión y valores, a lo interno con murales en las áreas de trabajo a todos los grupos de interés por medio de la publicación en la página web, y redes sociales. Adicional a la publicación el PEI y del POA por área como en la web. Así mismo, se realizó una socialización del actual PEI, en donde se presentó la alineación de este, desde la END hasta la visión misión y objetivos institucionales. Todos nuestros involucrados tienen acceso a nuestras redes sociales. Evidencias: 1.1.3.a) Murales en las oficinas administrativas. 1.1.3.b) Circulares. 1.1.3.c) Página Web, Twitter, Facebook e Instagram. 1.1.3.d) Lista de asistencia (socialización del Marco Institucional). 1.1.3.f) Fondo de Pantalla Institucional.	
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.	Nuestro marco institucional fue revisado y actualizado en el 2015 en el marco de la elaboración del Plan Estratégico. Evidencias: 1.1.4.a) Lista de asistencia a talleres, convocatorias.	

5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	1.1.4.b) PEI 2015-2019 (nueva Misión, Visión y Valores). Contamos con un Código de Ética Institucional entregado y socializado con el personal, se realiza la firma de un compromiso en el cual se establece el cumplimiento del código por cada empleado. A cada uno de los diferentes oferentes que participan en las licitaciones de los procesos de Compras y Contrataciones le es entregada una copia del Código de Ética Institucional, y a la vez se les requiere de una comunicación que establezca el conocimiento por parte de ellos. Se realizan actividades cada año dirigidas a todos los colaboradores de la OPRET para promover los valores éticos consignados en nuestro código de ética y alineado a la misión institucional. Se han impartido charlas sobre el Régimen ético y disciplinario de la Ley de Función Pública. Evidencias: 1.1.5.a) Política Institucional. 1.1.5.b) Código de ética. 1.1.5.c) Firma de la Carta Compromiso con el Código de Ética que firma cada empleado. 1.1.5.d) Registro de participantes de las charlas impartidas por el MAP.	
--	---	--

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.	1.1.5.e) Comunicaciones de los oferentes en procesos de Compras y Contrataciones. Contamos con un Código de Ética, así como el Reglamento de Aplicación, que nos dan las pautas para gestionar la prevención de la corrupción firmado por los empleados de la OPRET. Contamos con el Comité de Ética, el cual se mantiene ejecutando actividades para fines de prevención de la corrupción. Contamos con Buzón de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias institucional. Contamos con un Comité de Compras y Contrataciones, a los fines de asegurar el correcto funcionamiento de la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones. Contamos con un Comité de Ética que trabaja con las actividades necesarias para cumplir con este punto. La Dirección Ejecutiva está presente en los actos destinados a este punto. Evidencias: 1.1.6.a) Código de Ética y su reglamento de aplicación.	
--	--	--

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).	1.1.6.b) Carta de Compromiso por los empleados de conocer y cumplirlos 1.1.6.c) Listado de actividades preventivas de corrupción del Comité de Ética. 1.1.6.d) Listado de recepción de estos de parte de los empleados. 1.1.6.e) Conformación del comité de calidad 1.1.6.f) Fotografías del Buzón de Quejas Reclamaciones y Sugerencias. 1.1.6.g) Evidencia del conocimiento de este por los empleados. 1.1.6.h) Lista de reuniones del Comité de compras para los procesos de compras. 1.1.6.i) Listado de actividades preventivas de corrupción del Comité de Ética. 1.1.6.j) Fotos. La OPRET, realiza diferentes acciones que fomentan la participación y la continuidad operativa, ejemplos puntuales: Realizamos la encuesta de clima organizacional, en donde se elaboró un plan de acción para reforzar estos aspectos; con el Director Ejecutivo involucrado, aprobando la misma. Medimos el impacto de las capacitaciones, contribuyendo así al Fortalecimiento Institucional, a través del Desarrollo de Capacidades.	
--	--	--

	Integración del Comité de Ética OPRET, por colaboradores de diferentes niveles jerárquicos. Realizamos capacitaciones para fortalecer los procesos de las NOBACI. Monitoreamos trimestralmente los Planes Operativos Anuales (POA), que los mismos estén alineados al cumplimiento del marco estratégico y articulados con las evaluaciones de desempeño por resultados, de conformidad con lo establecido por el MAP. Evidencias: 1.1.7.a) Encuesta de Clima Organizacional. 1.1.7.b) Formulario de Medición del impacto de las capacitaciones. 1.1.7.c) Acta de conformación del Comité de Ética OPRET. 1.1.7.d) Informe de Monitoreo Trimestral.	
--	--	--

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.	Contamos con una Estructura Organizacional, Mapa de procesos, Mapa de producción y el Manual de Procesos y Procedimientos, así como el Manual de Organización y Funciones, los cuales están siendo actualizados con el acompañamiento del MAP para definir nuevos niveles	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	organizacionales, así como la incorporación de nuevas funciones, responsabilidades y competencias, esfuerzos destinados al fortalecimiento institucional de la OPRET. Evidencias: 1.2.1.a) Carta de solicitud de acompañamiento del MAP. 1.2.1.b) Lista de participación en las reuniones para las actualizaciones, con el acompañamiento de los analistas del MAP. 1.2.1c) Oficios y correos de remisión al MAP de los avances en las actualizaciones. Hemos identificado como prioridades los cambios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de nuestra organización, para el alcance de los indicadores del SISMAP. Monitoreamos y evaluamos los POA's del Plan Estratégico. Damos cumplimiento a los indicadores en el Sistema de Control Interno sustentado en las NOBACI y las normas adoptadas por la OPTIC. Asimismo, implementamos los acuerdos de desempeño, a fin de alinearlos al cumplimiento del PEI Y POA. Hemos desarrollado una herramienta tecnológica propia denominada PME (Programa de Monitoreo y Evaluación) que permite evaluar la gestión de la organización, a	
---	---	--

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).	través de un monitoreo de la ejecución del POA. Evidencias: 1.2.2.a) La actualización de la Estructura Organizacional, con acompañamiento del MAP. 1.2.2.b) Mapa de Procesos, Manual de Procesos y Procedimientos, así como el Manual de Organización y Funciones, como productos en los planes institucionales (POA). 1.2.2.c) Informe de cumplimiento de los PEI y POA. 1.2.2.d) Informes de desarrollo del Sistema PME. 1.2.2.e) Resultados de los portales NOBACI. 1.2.2.f) Certificaciones OPTIC, DIGEI. Hemos definido los indicadores de los instrumentos de planificación de la OPRET (Plan Estratégico Institucional 2018- 2021 y POA) tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés identificados, a partir de encuestas trimestrales aplicadas para los usuarios, mejora en las áreas de compras para los proveedores, productos destinados a la mejora del personal, así como el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales. Existen también productos asociados a la mejora de los afectados por las obras de la OPRET.	No hemos definido políticas de perspectiva de género, de estudiantes o personas de avanzada edad, etc.
---	---	---

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”).	Monitoreamos Trimestralmente la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), mediante la elaboración de informes en los que se verifica el cumplimiento de las metas, así como los hallazgos de las causas de desviación que requieren de medidas correctivas y acuerdos de las áreas para el logro de los objetivos trazados. Evidencias: 1.2.3.a) PEI, Informes anuales y trimestrales de cumplimiento del POA. 1.2.3.b) Encuesta de Clima Organizacional. 1.2.3.c) Encuesta de Satisfacción / Expectativas del cliente, tanto internas como externas. Contamos con un sistema de monitoreo y evaluación de los logros estratégicos y de los objetivos estratégicos de la organización denominado PME, además de contar con el sistema de gestión de información AVACOMP para las administrativas, financieras y ejecutivas en apoyo al sistema de control interno institucional. La OPRET realiza actividades para la gestión del riesgo con la implementación de las NOBACI, en 2018 se impartió taller de socialización sobre la Valoración y Administración de Riesgo para Directores y Encargados de la institución con el compromiso de que la información se	
---	--	--

	desarrollando el Plan de Comunicación Institucional, el Manual de Comunicaciones Institucionales, la Matriz de Comunicaciones, así como la elaboración de los procedimientos y políticas de comunicación. Se evidencia que la OPRET ha logrado avanzar en su calificación en el Índice de uso de las TIC e Implementación de Gobierno electrónico (ITICGE) de la OPTIC. Es decir que ha implementado el uso de las TIC, EGOB, Gobierno Abierto y e-Participación. Evidencias: 1.2.6.a) Portal Web Institucional, actualizado. 1.2.6.b) Reportes de Cuentas de Redes Sociales. 1.2.6.c) Informe de mejoras del Correo Electrónico. 1.2.6.d) Plan de Comunicación Institucional. 1.2.6.e) Manual de Comunicaciones Institucionales. 1.2.6.f) Matriz de Comunicaciones. 1.2.6.g) Procedimientos y Políticas de Comunicación. 1.2.6.h) Índice de uso de Tic e Implementación del Gobierno Electrónico.	
--	--	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se gestionó el remozamiento de áreas administrativas, así como la disponibilidad de recursos, de acuerdo con las necesidades identificadas en los planes de compras. Contamos con la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo como parte de la cultura organizacional de la OPRET para el alcance de los objetivos trazados y las metas fijadas en los instrumentos de planificación. Hemos desarrollado en la OPRET los procesos de comunicación interna efectiva, a través de la habilitación de carpetas compartidas, así como un sistema de comunicación unificada y el uso de flotas telefónicas asignadas a un personal cuyas funciones requieren de una comunicación rápida, ágil y dinámica. Se ha finalizado el proceso de actualización de la Estructura, Mapa de Procesos y Manual de Funciones, a fin de asegurar la definición y el cumplimiento de los procesos y sus involucrados. Contamos con la actualización del Manual de Procesos, Políticas y Procedimientos, a fin de que contribuyan a lograr los objetivos previstos. Esto junto a la carpeta de socialización de los manuales de procedimientos y políticas institucionales, a fin de dar a conocer a los Encargados, los	
---	---	--

8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una	mecanismos de funcionamiento para lograr los resultados esperados, de un modo eficiente y efectivo. Evidencias: 1.2.7.a) Reportes de Readecuación de áreas del Departamento de Mantenimiento de Obras Civiles. 1.2.7.b) Reporte de Compras. 1.2.7.c) Políticas para el uso de Flota y Combustible. 1.2.7.d) Plan de Comunicación Institucional. 1.2.7.e) Manual de Comunicaciones Institucionales. 1.2.7.f) Matriz de Comunicaciones. 1.2.7.g) Procedimientos y políticas de comunicación. 1.2.7.h) Mapa de Procesos. 1.2.7.i) Informe de actualización de la Estructura organizacional y mapa de procesos. 1.2.7.j) Manual de Políticas y Procedimientos. 1.2.7.k) Carpeta de socialización de los manuales, políticas y procedimientos. 1.2.7.l) Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno (Outlook). Contamos con la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de	
---	--	--

organización.	Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flotas telefónicas; buzones de quejas y sugerencias; murales informativos e Intranet y el desarrollo de una comunicación externa seria, Boletines; brochures; encuestas, buzones de quejas y sugerencias físicos y en línea; Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a las informaciones institucionales. Las informaciones y contenidos que se difunden a través de las cuentas de la institución en las redes sociales. Evidencias: 1.2.8.a) Portal Web Institucional. 1.2.8.b) Sub-portal de Transparencia. 1.2.8.c) Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. 1.2.8.d) Boletines. 1.2.8.e) Buzones de sugerencias. 1.2.8.f) Informes de encuestas. 1.2.8.g) Política de Comunicaciones. 1.2.8.h) Plan de Comunicación Institucional.	
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.	Estamos comprometidos con la promoción de una cultura hacia la mejora continua y de la innovación, a través de la realización de autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, con la aplicación de encuestas de	

	satisfacción internas y externas, de las cuales se realizan Planes de Mejora Institucionales; estos son impulsados por los líderes de las áreas quienes conforman tanto el Comité de Calidad, como el Comité NOBACI, que tiene como objetivo la consecución de la calidad y la mejora continua en toda la organización. La OPRET impulsa la mejora continua, a través de la capacitación permanente del personal. Contamos con la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo como parte de la cultura organizacional de la OPRET con los cuales periódicamente se reúne el Director Ejecutivo, a fin de dar y recibir retroalimentación del avance de sus funciones. Evidencias: 1.2.9.a) Guías Completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. 1.2.9.b) Plan de Mejora Institucional CAF. 1.2.9.c) Encuestas internas y externas. 1.2.9.d) Encuesta de Clima Organizacional. 1.2.9.e) Autodiagnóstico NOBACI. 1.2.9.f) Plan de Mejora NOBACI. 1.2.9.g) Lista de participantes capacitaciones. 1.2.9.h) Plan de Capacitación Anual.	
--	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	1.2.9.i) Certificados de participación en capacitaciones. 1.2.9.j) Lista de Participación y retroalimentación al Director Ejecutivo del trabajo de los diferentes comités. Estamos en continua comunicación a lo interno y externo, a los empleados y diferentes grupos de interés afectados, según corresponda. Nuestra institución promueve el Desarrollo de Capacidades, a través de la realización de talleres para poner al tanto e involucrar a los colaboradores con los cambios organizacionales que les impactan. Contamos con la difusión de los cambios a través de la elaboración de resoluciones, circulares, portal web de la institución, comunicaciones escritas, correos electrónicos, y redes sociales. La institución realiza la socialización de procedimientos, resultados operativos, entre otros. Evidencias: 1.2.10.a) Circulares informativas. 1.2.10.b) Publicaciones en redes sociales y prensa Informe de encuestas redes sociales 1.2.10.c) Resoluciones. 1.2.10.d) Circulares Correos electrónicos.	
---	---	--

	1.2.10.e) Lista de participantes socialización gestión por Resultados. 1.2.10.f) Correo informativo de la Herramienta de socialización de Nomas, manuales, políticas y procedimientos. 1.2.10.g) Socialización del Plan de Protección al Medio Ambiente.	
--	---	--

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.	El equipo Directivo de OPRET mantiene una conducta con apego a las normas que nos rigen. Las autoridades fomentan los Valores Institucionales impulsando el trabajo en equipo con la designación de comités para llevar a cabo tareas específicas y promoviendo la Transparencia en el cumplimiento de los procesos. El equipo directivo fomenta con su participación el cumplimiento de los objetivos del POA. Contamos con un Código de Ética en el cual se definen los valores y forma de actuar del empleado, y un Comité de Ética el cual monitorea el cumplimiento de las acciones y el buen comportamiento.	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	La OPRET tiene una Oficina de Acceso a la Información Pública con la finalidad de transparentar todas sus acciones y ofrecerle al ciudadano un servicio de calidad. Evidencias: 1.3.1.a) Declaración jurada de los funcionarios. 1.31.b) Manual de Ética 1.31.c) Resultados del Sistema PME. 1.31.d) Comité de Incentivo de salario, Comité de Calidad, actualización del equipo NOBACI. 1.31.e) Resultado de cumplimiento de actividades POA Dirección Ejecutiva. 1.31.f) Productos del POA de Dirección Ejecutiva, dirigidos al apoyo a las áreas en el cumplimiento del POA. Contamos con el Buzón de Denuncias, a fin de que se puedan canalizar las mismas y dar respuestas. Contamos con la creación de los diferentes comités técnicos a fin de gestionar las mejoras e inclusión del personal en los trabajos de mejora institucionales, involucrados en los mismos, con los cuales se reúne periódicamente el Director Ejecutivo para escuchar inquietudes y colaborar con los planes de acción	
---	---	--

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Realizamos la solicitud en los planes operativos, para que cada área, pueda involucrar a las diferentes áreas, para el cumplimiento de sus objetivos, requiriendo la relación de los involucrados, como elemento indispensable en la elaboración de sus POA's. Evidencias: 1.3.2.a) Circular con la información del Comité. 1.3.2.b) Documentos resultantes de la reunión del Director Ejecutivo con los Comités. 1.3.2.c) Planes de acción con los involucrados. 1.3.2.d) Plan Operativo Anual. Informamos periódicamente a los colaboradores de la entidad sobre asuntos clave relacionados con la organización mediante diferentes canales y medios de comunicación, tales como: - Comunicaciones escritas. - Resoluciones. - Circulares. - Correos Electrónicos. - Redes Sociales. - Murales Informativos. Nuestra institución socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados	
--	--	--

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.	con la organización, tales como Código de Ética, procedimientos, políticas, manuales internos y temas de protección al medioambiente. Evidencias: 1.3.3.a) Correos electrónicos. 1.3.3.b) Comunicaciones. 1.3.3.c) Redes sociales. 1.3.3.d) Buzón de quejas y sugerencias. 1.3.3.e) Murales informativos. 1.3.3.f) Fotos de eventos. 1.3.3.g) Lista de participantes. 1.3.3.h) Talleres el Medio Ambiente. 1.3.3.i) Taller sobre Riesgo Laborales. 1.3.3.j) Taller sobre la Ley 41-08. 1.3.3.k) Correos Electrónicos. 1.3.3.l) Taller Gestión por Resultados POA 2018. 1.3.3.m) Instrumento de Socialización de los manuales, políticas y procedimientos de la OPRET. Se ha provisto al personal de los equipos básicos en las diferentes áreas para el cumplimiento de las tareas dentro de la institución, siendo esto un producto incluido en el POA del Departamento de RRHH, el cual presenta evidencia de cumplimiento hasta el monitoreo de junio 2019.	
---	---	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Hemos actualizado y revisado el procedimiento para la asignación de flotas y combustible en la institución. Hemos realizado la contratación de consultores externos con el objetivo de mejorar los procesos de la Institución específicamente para la implementación de las NOBACI y la Operación y mantenimiento del MSD y TSD. Se muestra el cumplimiento del Plan de Capacitación a fin de fortalecer las capacidades y competencias de nuestros colaboradores. Evidencias: 1.3.4.a) Inventario de equipos. 1.3.4.b) Contrato de Asesores. 1.3.4.c) Lista de participantes en capacitaciones. 1.3.4.d) Plan de Capacitación. Monitoreamos la ejecución de los Planes Operativos por áreas, reuniones internas para dar seguimiento a las metas trimestrales, verificar la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación de la entidad, así como las desviaciones que tienen lugar y tomar las	
--	---	--

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	decisiones, en virtud de la identificación de sus causas. Se elaboran trimestral y anualmente, los informes de los resultados del Monitoreo y Evaluación y son publicados en la página institucional. Retroalimentamos a los colaboradores, a través de las evaluaciones de desempeño en las que, tanto los supervisores como supervisados sugieren capacitaciones y acciones de mejora de su desempeño. Evidencias: 1.3.5.a) Evaluaciones de Desempeño 2018. 1.3.5.b) Listas participantes capacitaciones. 1.3.5.c) Reuniones de las áreas para verificar niveles de cumplimiento del POA. 1.3.5.d) Remisión resultados de encuestas. 1.3.5.e) Informes de monitoreo POA. Se delegan responsabilidades a los Directores y Encargados de áreas en los trabajos relevantes, los cuales son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por aquellos supervisados que además de tener los conocimientos, cuentan con la experiencia necesaria para garantizar la continuidad de los trabajos, utilizando la matriz de suplencia.	
--	--	--

	Contamos con el informe de la Encuesta de Clima Organizacional, con el propósito de identificar como se sienten los empleados en este sentido y buscar acciones de mejora al respecto. Contamos con los acuerdos de desempeño de los empleados, a fin de poder rendir información sobre el cumplimiento de sus metas. Motivamos a los empleados al integrarlos en los diferentes comités como son: Autoevaluación CAF, Comité de Seguridad y salud, Comité Carta Compromiso, Comité NOBACI, Comité de Apoyo NOBACI, Grupo de Apoyo para la elaboración del POA y el monitoreo de los planes. Evidencias: 1.3.6.a) Matriz de Suplencia. 1.3.6.b) Circulares de delegación de funciones de la Dirección Ejecutiva. 1.3.6.c) Acuerdos de Desempeño. 1.3.6.d) Documentos para la conformación de los Comités. 1.3.6.e) Encuesta de Clima Organizacional. 1.3.6.f) Plan de Acción de Clima Organizacional. 1.3.6.g) Actas de monitoreo POA por áreas. 1.3.6.h) Autoevaluación CAF. 1.3.6.i) Lista de Participación del NOBACI.	
--	---	--

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.	1.3.6.i) Lista de participantes Taller Plan de Mejora Institucional. Contamos con la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; así como los programas de capacitación de las entidades siguientes: INAP, CAPGEFI, INFOTEP, entre otros, a través del Plan de Capacitación Institucional. A través de la Evaluación de los colaboradores, se les motiva a identificar los cursos en los que están interesados y con esta información se obtienen las informaciones para el plan de capacitación. Evidencias: 1.3.7.a) Plan de capacitación. 1.3.7.b) Talleres y capacitaciones realizadas. 1.3.7.c) Lista de participantes a capacitaciones. Contamos con el Buzón de Denuncias, a fin de que se puedan canalizar las mismas y dar respuestas. Contamos con los procedimientos para el manejo de las faltas en la institución, en	
--	--	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	donde se asegura la retroalimentación del proceso al empleado. Contamos con la Encuesta de Clima Organizacional, a través de la cual se reciben recomendaciones y sentir de los colaboradores. Se estableció el procedimiento de la Encuesta de Clima Organizacional, en donde se evidencia la responsabilidad de la socialización de los resultados con las áreas El formulario de evaluación contiene el espacio para la que el colaborador pueda expresar cualquier inquietud, de si está de acuerdo o no. Evidencias: 1.3.8.a) Reportes del Buzón de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias. 1.3.8.b) Procedimientos del área de Recursos Humanos. 1.3.8.c) Reporte de manejo de Faltas Disciplinarias. 1.3.8.d) Evaluaciones de Desempeño. 1.3.8.e) Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. Se realizó reconocimiento a los empleados meritorios correspondientes al año 2018.	
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Hemos incorporado los incentivos concernientes estipulados en la ley 41-08 como Bono por Desempeño. Evidencias: 1.3.9.a) Fotos. 1.3.9.b) Certificado por alta calificación en la evaluación por desempeño. 1.3.9.c) Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromisos de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la OPRET. La entidad responde a las necesidades de los colaboradores. Un ejemplo de ello es la prestación de un servicio de transporte para el traslado diario promedio de 134 personas en diferentes rutas que les permiten ahorro de tiempo y recursos para ir a la institución y salir a sus hogares en horarios especiales. Otro ejemplo de ello es la entrega del Pase METRO a todos los empleados de la institución, facilitándole el acceso gratuito al servicio del MSD y el Teleférico, los 7 días de la semana y los 365 días del año. También contamos con el Convenio Interinstitucional entre la OPRET y la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), para la confección y entrega de textiles (uniformes) para ser usados por el personal	
---	---	--

	de la institución. Además, se han realizado procesos de Compra en los que participan diversos suplidores. Apoyo a Republica Digital con la instalación de puntos de acceso a Internet gratuito en las diversas estaciones del MSD. Incremento a siete (07) días el permiso por paternidad. Evidencias: 1.3.10.a) Facilidades de transporte (pase METRO). 1.3.10.b) Licencias de estudios. 1.3.10.c) Transporte de personal. 1.3.10.d) Acuerdos Interinstitucionales OPRET.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	La Institución mantiene un monitoreo sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios, a través de las encuestas de medición del servicio. Recopilación, análisis y revisión mensual del Buzón de Sugerencia de clientes/usuarios y empleados. Realizamos un análisis de las redes sociales que poseemos, e implementamos cambios	No hemos realizado estudios formales ni procedimientos y políticas para la identificación, estudio, manejo y comunicación con los grupos de interés externos.

	que fortalecieron la manera de funcionar de estos medios institucionales de difusión, logrando mejoras en el alcance de los grupos de interés con este acceso. Informes de Monitoreo y Evaluación de los planes institucionales (POA y PEI), para identificar las necesidades internas. Encuesta de Clima Organizacional, para identificar las mejoras al clima interno de la Institución. Evidencias: 1.4.1.a) Informe de resultados de encuestas. 1.4.1.b) Reporte del Buzón de Reclamaciones, quejas y sugerencias. 1.4.1.c) Informes de evaluación de planes institucionales.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La OPRET, de manera activa participa en la definición de las políticas del INTRANT, así como colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en el transporte. La OPRET ha realizado estudios de impacto medioambiental como parte de las políticas públicas y sociales en favor de las comunidades afectadas.	

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Apoyo a Republica Digital a través de centros tecnológicos y puntos de acceso a Internet en las diversas estaciones del MSD. La OPRET, ejecuta proyectos que se desarrollan dentro de la Institución a partir de la cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, así como el desarrollo de estrategias de comunicación para la retroalimentación con los organismos. Ver acuerdos con URBE, COMPUMETROS, Ministerio de Cultura, Ministerio de Defensa, entre otros. Evidencias: 1.4.2.a) Actas de reuniones con el INTRANT, y sus estudios en cuestión. 1.4.2.b) Fotografías de los centros tecnológicos (Compu-Metro) y los puntos de accesos a Internet. 1.4.2.c) Acuerdos Interinstitucionales. (EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. Etc.). Se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y END, así se contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas. La OPRET, participa activamente en la definición de las políticas del INTRANT, así	
---	--	--

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.	como colaborando con los estudios que el mismo, realiza para las mejoras en el transporte. Hemos realizado las gestiones para la definición del nuevo marco legal de la OPRET, a fin de incorporar a la institución la actualización de las funciones dadas por la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G. O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017. Evidencias: 1.4.3.a) Metas presidenciales MIPYME. 1.4.3.b) Análisis de Impacto a la END. 1.4.3.c) Informes y participación en Gobierno Abierto. 1.4.3.d) Plan estratégico. 1.4.3.e) Correos electrónicos. 1.4.3.f) Normativas de carácter legal. 1.4.3.g) Informe de gestión de la definición del nuevo marco legal de la OPRET. El Plan Estratégico de la OPRET y el Plan Operativo Anual 2019 y 2020 están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, así como el Plan Plurianual 2018-2019. Hemos realizado reportes comparativos del POA, con el plan de compras y con el presupuesto.	
---	--	--

	Se realizan encuesta de satisfacción al usuario del servicio, a fin de cumplir y alinear el servicio a ofrecer por la institución, de acuerdo con la END. La OPRET, cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano. Contamos con la actualización de la Estructura Institucional, a fin de alinearla con el cumplimiento de los objetivos y la definición de los recursos necesarios. Evidencias: 1.4.4.a) Plan Estratégico Institucional de la OPRET. 1.4.4.b) Plan Operativo Anual. 1.4.4.c) Informe de Monitoreo y Evaluación. 1.4.4.d) Informe Físico-Financiero 2018-2019. 1.4.4.e) Análisis de Impacto a la END. 1.4.4.f) Reporte de alineación POA con PACC. 1.4.4.g) Reporte de alineación POA con Presupuesto aprobado. 1.4.4.h) Documentos de la gestión para la elaboración de la carta compromiso (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP.	
--	--	--

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	1.4.4.i) Documentos de la actualización de la Estructura Institucional (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP. 1.4.4.j) Carta Compromiso al Ciudadano. La OPRET, participa activamente en la definición de las políticas del INTRANT, así como colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en la oferta de servicio del MSD. Contamos con la actualización de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la participación de representantes Ministerio de Administración Pública (MAP). La OPRET, ejecuta proyectos que se desarrollan dentro de la Institución a partir de la cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, así como el desarrollo de estrategias de comunicación para la retroalimentación con los organismos. Ver acuerdos con URBE, COMPUMETROS, Ministerio de Cultura, entre otros. La Dirección Ejecutiva ha realizado encuentros con diversas instituciones relacionadas con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte y los diversos proyectos en ejecución, logrando consenso y apoyo.	
--	--	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Hemos fortalecido el sistema de gestión involucrando a representantes de los grupos de interés en los trabajos de los diferentes comités de trabajo internos. Se realizan actividades recreativas y educativas, involucrando a los grupos de interés. Programa “Cultura Metro”. Evidencias: 1.4.5.a) Reporte de Convenio de Cooperación Interinstitucional con EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. 1.4.5.b) Documentos de la gestión para la elaboración de la carta compromiso (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP. 1.4.5.c) Documentos de la actualización de la Estructura Institucional (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP. 1.4.5.d) Reporte de encuentros nacionales e internacionales de la Dirección Ejecutiva. 1.4.5.e) Reporte de actividades educativas realizadas en la institución (Recorrido a los colegios y escuelas). La Dirección Ejecutiva ha realizado encuentros con diversas autoridades políticas del poder ejecutivo y poder	
--	--	--

	legislativo relacionadas con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte y los diversos proyectos en ejecución, logrando consenso y apoyo. Estamos en comunicación de manera periódica y proactiva con las instituciones con las cuales hemos firmado acuerdos: EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. La institución participa en la coordinación de las Mesas de Buenas Prácticas del Sector Obras Públicas y Transporte Terrestre. Evidencias: 1.4.6.a) Reporte de reuniones periódicas de la Dirección Ejecutiva en encuentros nacionales e internacionales con las diversas autoridades. 1.4.6.b) Reporte de seguimiento a los acuerdos sostenidos. 1.4.6.c) Correo de convocatorias de reuniones. 1.4.6.d) Comunicaciones sobre trabajos conjuntos.	
--	--	--

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Se evidencia el desarrollo de programas de Capacitación con el CAPGEFI, INFOTEP, INAP y otros, para capacitaciones al personal. Diferentes grupos culturales realizan sus presentaciones utilizando las instalaciones del MSD y TSD, como expresión y difusión de la cultura dominicana. Hemos establecido relaciones de trabajo con el Ministerio de Salud Pública en campaña de vacunación al personal de la institución y para la coordinación de diferentes charlas sobre aspectos de salud. Hemos establecido relaciones de trabajo con el Ministerio de Medio Ambiente, para las labores relacionadas a la gestión medioambiental en la OPRET. La entidad lleva a cabo acciones conjuntas con diferentes ARS, para las charlas de orientación a los empleados La institución participa en la coordinación de las Mesas de Buenas Prácticas del Sector Obras Públicas y Transporte Terrestre. Evidencias: 1.4.7.a) Contamos con relaciones periódicas y proactivas con los acuerdos sostenidos con EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo	
--	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. 1.4.7.b) Reporte de actividades recreativas y educativas realizadas en la institución. 1.4.7.c) Reporte de cumplimiento de plan de Capacitación. 1.4.7.d) Correo de convocatorias de reuniones. 1.4.7.f) Comunicaciones sobre trabajos conjuntos. Contamos con la participación del Director Ejecutivo y personal de la institución en actividades institucionales: MAP, ONE, CONADIS, JCE. Contamos con la participación del Director Ejecutivo y personal de la institución en Seminarios y actividades de otras instituciones, como son: la Semana de la Calidad del MAP, Seminarios de Inversión Pública, impartidos por el CAPGEFI. Evidencias: 1.4.8.a) Reporte de actividades, fotos, publicaciones en redes sociales. 1.4.8.b) Fotos de actividades. 1.4.8.c) Notas de prensa publicadas. 1.4.8.d) Certificados de participación. 1.4.8.f) Listado de miembros de las Mesas de Buenas Prácticas.	
---	---	--

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Hemos asegurado el posicionamiento de la OPRET, a través de publicaciones en las redes sociales, de las buenas prácticas y facilidades ofrecidas a nuestros usuarios. Hemos desarrollado el Programa “Cultura Metro”, el cual da al público los conocimientos de los servicios brindados por la institución a la sociedad. Estamos convencidos de la buena reputación de la institución con la valoración de un 91.72 en los reportes de la NOBACI, en virtud del cumplimiento de la ley 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica. El avance en la elaboración de los requerimientos en los reportes del SISMAP, en virtud del cumplimiento a Ley No. 41-08 de Función Pública. También, máxima valoración en más de un 95% en el cumplimiento de los indicadores del portal transparencia institucional. El reconocimiento del Sello de Oro en Accesibilidad Universal, otorgado por parte del CONADIS, relacionado al acceso para las personas discapacitadas, obteniendo la categoría de Sello de Oro. Evidencias:	
---	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	1.4.9.a) Programa “Cultura Metro”. 1.4.9.b) Sello de Oro de Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal, otorgada por el CONADIS. 1.4.9.c) Resultado de cumplimiento de los diferentes portales (NOBACI, Metas presidenciales, SISMAP, Transparencia, etc.). Contamos con un catálogo de servicios publicado en nuestro portal http://www.opret.gob.do, con los requisitos de cada servicio brindado para facilidad de nuestros usuarios. La OPRET publicó en julio 2019, el Manual de Usuarios del MSD, en donde se da a conocer las facilidades, derechos y deberes de nuestros usuarios, con promoción en los periódicos de circulación nacional y redes sociales. El Departamento de Comercialización realiza una dinámica gestión comercial, a través de la cual se les ofrece a los usuarios una gran gama de servicios, que hará más útil el tiempo de permanencia en las estaciones de la red. Esta gestión implica la administración de servicios entre los cuales se encuentran: locales comerciales, cajeros automáticos, Bancos, Telefonía móvil y Centros Tecnológicos Comunitarios. Estas	
--	---	--

	acciones hacen que el MSD sea un potente socio comercial generando polos de atracción y cubriendo las necesidades de los usuarios. Se han creado canales de comunicación interactivas (Redes sociales) a fin de brindar las más amplias informaciones sobre las operaciones, proyectos actuales y futuros de la OPRET. Evidencias: 1.4.10.a) http://www.opret.gob.do/ServiciosTransporte.aspx 1.4.10.b) http://www.opret.gob.do/ServiciosComercializacion.aspx 1.4.10.c) Reporte de visitas a redes sociales. 1.4.10.d) Manual de Usuarios 2019.	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Identificamos algunos grupos de interés relevantes como parte de la Gestión Estratégica en: el Mapa de Procesos, la Matriz de Clientes, y el Mapa de Producción, así como la comunicación de los resultados	No hemos realizado estudios formales ni procedimientos y políticas para la identificación, estudio, manejo y comunicación con los grupos de interés.

económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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).	de las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) como insumo en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019. La OPRET, cuenta con el Informe de Impacto Medioambiental. Evidencias: 2.1.3.a) Informe de Impacto Medioambiental. 2.1.3.b) Plan Estratégico 2015-2019. Contamos con un sistema de Monitoreo y Evaluación trimestral, en donde se recopilan y evalúan toda la información relevante sobre el desempeño institucional, a través de la plataforma tecnológica PME a todas las áreas de la organización, así como las memorias de rendición de cuentas anuales. Evidencias: 2.1.4.a) Informes de Monitoreo y Evaluación trimestral, anual. 2.1.4.b) Memorias de la Institución. Contamos con la realización de autodiagnósticos institucionales a través de la metodología CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	
---	---	--

	Se muestra el análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) como insumos en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019. Contamos con la Metodología de la Valoración y Administración de Riesgos de la OPRET, el cual tiene como objetivo administrar los riesgos en forma correcta y oportuna, asegurando que los riesgos sean identificados, evaluados, analizados, monitoreados y comunicados para impactar de manera positiva al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Evidencias: 2.1.5.a) Plan Estratégico 2015-2019. 2.1.5.b) Informe CAF. 2.1.5.c) Informe NOBACI. 2.1.5.d) Manual de Metodología de la VAR de la OPRET.	
--	--	--

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.	Se ha traducido la Misión, Visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo (PEI) así como en el corto plazo a través de la planificación operativa (POA), donde se elaboraron los Indicadores	

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.	de Gestión de cada Eje y Objetivo Estratégico. Los mismos han sido plasmados en una matriz consolidada con su relación, responsables y actividades a realizar. Se cuenta además con la Metodología de Valoración y Administración, así como una matriz de riesgo para cada Área, trabajada por cada líder de área responsable y sus colaboradores con el apoyo del área de revisión y análisis y el Dpto. de Planificación y Desarrollo. Evidencias: 2.2.1.a) Plan Estratégico Institucional 2015-2019. 2.2.1.b) POA`S. 2.2.1.c) Informes de monitoreo y evaluación. 2.2.1.d) Plan de Evaluación de las NOBACI. 2.2.1.e) Manual de Metodología VAR de la OPRET. Se involucra a todas las áreas en la elaboración del POA. Se toman en cuenta los resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, para la elaboración de planes de mejoras en la gestión de recursos humanos, así como las evaluaciones y recomendaciones recibidas por los colaboradores en las capacitaciones.	
--	---	--

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Contamos con encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio, esta ha impactado en los resultados de los Planes Operativos. Evidencias: 2.2.2.a) Equipo de Elaboración de los Planes Operativos Institucionales 2015-2019. 2.2.2.b) Planes de mejoras a encuesta de Clima Organizacional. 2.2.2.c) Resultados Encuesta de satisfacción. Se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos y su nivel de calidad, memorias institucionales, publicadas en nuestra página. La Institución es sometida a diversas evaluaciones a través de Instituciones relacionadas. DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI, La OPTIC, con sus diferentes monitoreos, MH evalúa el compromiso asumido en PEFA. http://www.hacienda.gob.do/images/docs/marco_legal/memorias/Memoria2009.pdf http://transparenciafiscal.gob.do/documents/10184/5552561/Informe+Avances+en+la+Gesti%C3%B3n+de+Finanzas+P%C3%BAblicas+2015/93cd2d31-3984-43e3-b411-66d0d7fc242b.	
---	--	--

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se realizan encuestas de satisfacción del servicio a los usuarios. La Oficina de Acceso a la Información elabora mensualmente un informe con los contenidos de las quejas y reclamaciones de los usuarios sobre nuestros servicios proporcionados a la ciudadanía. Evidencias: 2.2.3.a) Informes de Monitoreo y Evaluación de los planes. 2.2.3.b) Resultados de Evaluación Externas. 2.2.3.c) Encuestas de Satisfacción del Servicio. Hemos incrementado el presupuesto institucional para desarrollar las estrategias de la organización. Hemos realizado la contratación del personal requerido. Contamos con la gestión de recursos, provenientes de Organismos Internacionales, como la Agencia Francesa de Desarrollo. Evidencias: 2.2.3.a) Presupuesto anual. 2.2.3.b) Ejecución presupuestaria. 2.2.3.c) Relación de Contratos de asesores y personal.	
--	---	--

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Con este propósito, la OPRET organiza trimestralmente las actividades del POA, priorizando sus productos de acuerdo con los requerimientos del PEI. Se elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones, (PACC) a fin de dar respuestas a los requerimientos. Se gestiona el presupuesto a través de la programación trimestral establecida de acuerdo con las prioridades estratégicas identificadas. Se realizan estudios de comparación del cumplimiento del POA, tanto con el Plan de Compras y Contrataciones Anual como con el Presupuesto, a fin de aplicar mejoras y puntos de equilibrio. Evidencias: 2.2.5.a) POA Institucional. 2.2.5.b) Informe de Monitoreo y Evaluación trimestrales. 2.2.5.c) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). 2.2.5.d) Programación Financiera. 2.2.5.e) Reportes de Comparación POA con Planes de Compras y Presupuesto.	
--	---	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	La OPRET completó el diseño de una política integral de transporte terrestre sostenible, cuyos objetivos estratégicos incluyen la responsabilidad social, plasmada en su Plan Estratégico 2015-2019, punto 7.1. Se ejecuta el Programa “Cultura Metro” que tiene como objetivo educar a los usuarios del Metro y Teleférico de Santo Domingo en diversos aspectos de educación ciudadana, cultura y conocimiento del uso de las instalaciones del transporte ferroviario. Evidencias: 2.2.6.a) Plan Estratégico, punto 7.1 2.2.6.b) Informe de Resultados del Programa Cultura Metro.	
--	--	--

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.	Contamos con un PEI 2015-2019 y el POA de los diferentes años, donde se establecen las estrategias, tiempos de ejecución y los productos adecuados para el cumplimiento de la END. Existe un mapa de procesos institucional. Los procesos Institucionales están completados en aproximadamente un 90%	

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.	según el ranking del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. Contamos con una nueva Estructura Organizacional, alineada a las necesidades de la Planificación Estratégica. Se ha cumplido en un 100% con los proyectos correspondientes a las ampliaciones de las líneas y estaciones establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019. Evidencias: 2.3.1.a) PEI 2015-2019 y POA anuales del Período. 2.3.1.b) Mapa de Procesos aprobado y remitido al MAP. 2.3.1.c) Lista de Procesos documentados. 2.3.1.d) Informe de ejecución de Proyectos. Para la elaboración de los productos de los Planes Operativos, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, se toman en cuenta los objetivos, resultados esperados y estrategias correspondientes al cumplimiento del PEI. Estos deben ser elaborados, a través de la matriz para estos fines, en donde se alinea cada producto con los objetivos establecidos. Así mismo, el Departamento de Planificación y Desarrollo, desarrolla talleres y asistencia para asegurar el cumplimiento.	
---	--	--

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).	Evidencias: 2.3.2.a) POA 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. 2.3.2.b) Plan Estratégico 2015-2019. 2.3.2.c) Informes de monitoreo y evaluación, e informes de monitoreo trimestrales. 2.3.2.d) Listado de asistencia a socializaciones. Hemos desarrollado planes y programas a través del POA, con los indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Se muestran en las matrices del PEI, las iniciativas estratégicas y sus respectivos resultados esperados. Realizamos un Taller para unificar los conceptos básicos para la gestión por resultados. Evidencias: 2.3.3.a) POA 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, 2020. 2.3.3.b) Convocatoria. 2.3.3.c) Fotos Taller. 2.3.3.d) Registro de participantes. 2.3.3.e) Matriz del POA. 2.3.3.f) Plan Estratégico 2015-2019.	
--	--	--

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Comunicamos nuestros objetivos, planes y tareas a través de los medios disponibles (Email institucional, Circulares, reuniones de socialización) a Directores y Encargados; éstos a su vez, le transfieren al personal de sus respectivas áreas. Así mismo estos planes son publicados en la página WEB Institucional. Evidencias: 2.3.4.a) Correos Email Institucional. 2.3.4.b) Circulares. 2.3.4.c) Listado de reuniones de socialización. 2.3.4.d) Página Web.	
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.	Realizada la aplicación de la Evaluación del Desempeño por Resultados a todo el personal, a través del seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Desempeño de cada colaborador. Contamos con el sistema PME, a fin de recoger los reportes e informes de cumplimiento de los planes, una herramienta tecnológica que permite el seguimiento a la operatividad de la organización. Hemos dado seguimiento al cumplimiento del POA. Evidencias:	

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).	2.3.5.a) Reportes del Sistema PME. 2.3.5.b) Informes de Monitoreo y Evaluación. 2.3.5.c) Acuerdos de Desempeño. Contamos con el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles con: • La elaboración de los Planes Operativos Anuales, estableciendo los productos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. • La Evaluación del Desempeño por Resultados, con la cual se mide el rendimiento de cada empleado alineado a los Planes Operativos de la entidad, mediante los acuerdos de desempeño. Se desarrolló el sistema PME, a fin de recoger los reportes e informes de cumplimiento de los planes, una herramienta tecnológica que permite el seguimiento a la operatividad de la organización. Se aplica las encuestas a los usuarios de satisfacción de los servicios. Contamos con mediciones de cumplimiento medioambiental. Evidencias:	
--	---	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	2.3.6.a) Informes del cumplimiento de los indicadores medioambientales. 2.3.6.b) Resultados e informes de monitoreo. 2.3.6.c) Evaluaciones de desempeño. 2.3.6.d) Resultados e informes de las encuestas. Contamos con la evaluación y mejora de las estrategias de la organización con la reformulación del Plan Operativo Institucional 2018 y 2019 a fin de integrar más productos para el logro de la estrategia. A pesar de que al momento de la elaboración del PEI, no existían los productos del Teleférico, se adaptaron las actividades y tareas que generó el mismo, a las estrategias de los planes operativos 2018 y 2019. En la actual Estructura Organizacional y Manual de Funciones, también está incluido el servicio del Teleférico, así como las demás necesidades, que se consideren para el logro de los objetivos institucionales. Se ha incorporado en la institución el personal de acuerdo con las necesidades que ha presentado el crecimiento de la institución Evidencias:	
---	---	--

	2.3.7.a) POA 2018 Y 2019. 2.3.7.b) Actualización Estructura y Manual de Funciones, remitidas al MAP. 2.3.7.c) Requerimiento de Personal.	
--	--	--

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.	Contamos con una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios internacionales, mediante los cuales se conocen y adoptan las mejores prácticas relacionadas con la institución. La OPRET participa en las Mesas de Buenas Prácticas, para fomentar la transparencia, esto en respuesta al Ministerio de Administración Pública (MAP), en donde se debaten temas para las mejoras de los resultados de las instituciones participantes. Evidencias: 2.4.1.a) Correos confirmando asistencia a Benchlearning. 2.4.1.b) Fotos de visitas a otros países. 2.4.1.c) Informe de los encuentros en la Mesa De Buenas Prácticas.	No existen políticas ni procedimientos para la socialización del conocimiento adquirido a través del benchlearning.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de	Existe un proceso sistemático de monitoreo continuo de indicadores internos de gestión	

innovación y cambio.	a los fines de detectar e incorporar de forma oportuna cualquier cambio de la demanda externa de innovación. Se evalúan los indicadores de gestión interna establecidos en los planes para los fines de proponer mejoras, estas son expuestas en los informes. Se identificó la necesidad de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, lo que nos permitió iniciar el proceso de su elaboración y publicación. Realización de Encuestas a Usuarios Externos y Plan de Mejora de este. Elaboración de Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Organizacional. Evidencias: 2.4.2.a) Informes resultados de Planes Operativos y PEI. 2.4.2.b) Documentos de Elaboración de la Carta Compromiso. 2.4.2.c) Informes de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Usuario.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Con la actualización de la Estructura Organizacional y el Manual de Funciones, se realizaron debates sobre la innovación y modernización que serán necesarias en las áreas, con el crecimiento institucional que ha tenido la OPRET, tanto con la creación de	

	nuevas áreas, como fue el crecimiento de las áreas sustantivas y otras, así como de la necesidad de los recursos humanos que serán necesarios frente a este crecimiento. Con el crecimiento a las necesidades de nuevos recursos humanos y el desarrollo de los actuales, frente al crecimiento institucional, ha sido debatido el tema de la evaluación de nuestros recursos humanos, a fin de modernizar sus funciones y perfiles, lo cual se ha tomado en cuenta para el inicio de la actualización del Manual de Cargos Institucional. Con la Carta Compromiso, también se debatió el tema, de la necesidad de innovar y modernizar las áreas de servicio, como fruto de los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Usuario que hasta ese momento se habían reportado. Frente a las exigencias de las NOBACI, se debatió con el área de Compras y Contrataciones, la encuesta de los proveedores, a fin de gestionar con esta área mejoras para los proveedores. Se debatió con el personal de la ONE, la necesidad de innovar a través de la interoperabilidad de la información, de lo cual se podría firmar un convenio para compartir los datos estadísticos.	
--	--	--

	Se han implementado mejoras en las aplicaciones informáticas internas. La OPRET participa en la Mesas De Buenas Prácticas para fomentar la transparencia, esto en respuesta al MAP, en donde se debaten temas para las mejoras de los resultados de las instituciones participantes y la utilización de aquellas que ya han sido implementadas con éxito en algunas instituciones. Evidencias: 2.4.3.a) Minutas de reuniones institucionales. 2.4.3.b) Informe para la Propuesta de Actualización de la Estructura Institucional. 2.4.3.c) Lista de asistencia a secciones de trabajo Portal Transaccional. 2.4.3. d) Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones. 2.4.3.e) Convenios Interinstitucionales. 2.4.3.f) Correos de solicitud de mejoras. 2.4.3.g) Desarrollo de Aplicaciones informáticas internas. 2.4.3.h) Informe de resultados de las Mesas de Buenas Prácticas.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Contamos con la aplicación del ciclo PDCA en todos los productos y proyectos de la institución, a través del POA y el sistema de monitoreo.	

	Uso del marco lógico – POA, proyectos SNIP. La OPRET realiza benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios internacionales, con el objetivo de conocer y adoptar las mejores prácticas relacionadas con la institución y sus cambios. La institución cuenta con procedimientos para la establecer las pautas de informes periódicos sobre los cambios organizacionales y el control de estos. A través de los informes de los planes, la institución propone alinear los cambios a la dirección estratégica general de la organización, lo cual es el fin de la gestión del cambio. Para la actualización de la Estructura Organizacional y Manual de Funciones, se solicitó, el acompañamiento a la Dirección de Gestión del Cambio del MAP, para la implementación de la nueva estructura y funciones en la institución. La institución realiza prueba piloto para la implementación de aplicaciones tecnológicas, así como la implementación de la actualización de la Página Institucional. Evidencias:	
--	---	--

	2.4.4.a) Informes elaboración y resultados de Monitoreo POA'S 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. 2.4.4.b) Informes de Implementación del Piloto del Portales y Página Web y aplicaciones tecnológicas. 2.4.4.c) Fotos y documentos de los encuentros de benchlearnig internacionales. 2.4.4.d) Manual de Procedimientos DPYD. 2.4.4.e) Metodología de Marco Lógico en los Proyectos SNIP. 2.4.4.f) Correos e informes de solicitud para el Manejo del Cambio.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Contamos con los avances de la elaboración del Presupuesto por Resultados, en el cual se plasman los recursos necesarios para la ejecución de los productos y proyectos institucionales. Contamos con la Gestión de Recursos para ejecutar el Plan de Capacitación. Para la actualización de la Estructura Organizacional y Manual de Funciones, productos incluidos en POA y Presupuesto anual, se solicitó, a la Dirección de Gestión del Cambio del MAP para la implementación de la nueva estructura y funciones en la institución, así como la evaluación del costo que la misma requiere.	

	Evidencias: 2.4.5.a) Formulario de POA con insumos por productos y actividades para el presupuesto 2016 al 2019 enviado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). 2.4.5.b) Solicitudes. 2.4.5.c) Informes.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Contamos con la realización de talleres para involucrar a los empleados en los cambios organizacionales. La metodología de documentación de procesos se realiza de abajo hacia arriba y la retroalimentación de arriba hacia abajo. Contamos con la existencia de equipos de trabajo, comisiones y comités, integrados por personal de diferentes áreas que interactúan. Evidencias: 2.4.6.a) Procedimiento de Elaboración de Documentos Institucionales. 2.4.6.b) Documentos de creación de los diferentes comités creados.	No contamos con Políticas ni planes sobre innovación y cambio.
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	Promovemos a través de la Pagina WEB Institucional y redes sociales, los servicios y el manejo de los recursos (económicos, humanos y otros) asignados a la institución	

los ciudadanos/clientes.	logrando las metas establecidas en el portal transparencia. Mantenemos una constante interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales, buscando transparentar y mejorar, constantemente, el accionar con nuestros usuarios. Contamos con la implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones Evidencias: 2.4.7.a) Página WEB Instruccional, Publicaciones en las redes sociales. 2.4.7.b) Resultados Portal Transparencia.	
--------------------------	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Contamos con el análisis periódico de las necesidades, a través de la aplicación de la Evaluación por desempeño y formulario de detección de necesidades para la elaboración de un plan de Recursos Humanos.	

2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Hemos trabajado las NOBACI, para la implementación de los subsistemas de Recursos Humanos, los cuales nos permiten de forma periódica verificar con las áreas, las necesidades de personal existentes, a fin de cumplir con la misión y objetivos institucionales. Evidencias: 3.1.1.a) Formulario de Dotación de Personal, Circular del Departamento de Recursos Humanos (RR.HH) solicitando remitir las necesidades de RR.HH., Informe de necesidades RR.HH. para el teleférico y Línea 2B. 3.1.1.b) Formulario de Presupuesto de Servicios de Personal. 3.1.1.c) Herramienta de Evaluación del Desempeño. Se muestra el desarrollo de concursos para la contratación de personal, respetando las políticas establecidas de igualdad de oportunidades, diversidad, cultural y género acorde con el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15. En la OPRET nos regimos bajo la Ley No. 41-08 de Función Pública en la que están contemplados todos estos criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, entre	No contamos con políticas basadas en criterios sociales inserción laboral de personas con discapacidad.
---	--	--

	otros), como parte de la gestión de Recursos Humanos de la Institución. Contamos con el desarrollo e implementación de políticas basadas en la estrategia y planificación de la institución, tomando en cuenta las competencias de los cargos, tales como: ● Procedimiento de Reclutamiento y Selección ● Procedimiento de Promociones y Ascensos ● Procedimiento y aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional ● Procedimiento para la Creación y/o Reclasificación de cargos ● Procedimiento para la Asignación de Combustible Otorgamos permisos especiales por motivos de religión a servidores públicos a los cuales se ha determinado que su religión le prohíbe laborar días específicos en la jornada de trabajo. Evidencias: 3.1.2.a) Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH. 3.12.b) Carpeta de Concursos. 3.12.c) Relación de Entrega de Beneficios y expediente de empleados beneficiados. 3.1.2.d) Permisos.	
--	--	--

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.	3.1.2.e) Licencias con y sin disfrute de sueldo. Existe un plan de capacitación, elaborado en base a las necesidades identificadas por los encargados y supervisores a través de las evaluaciones de desempeño. Se impartió un taller a Supervisores y Encargados para fortalecerlos en identificar necesidades de capacitación a fin de proporcionar las herramientas necesarias para la identificación de la información. Se muestra la selección del personal tomando en consideración el perfil establecido en el Manual de Cargos y en los acuerdos de desempeño de evaluación por resultados, con estos elementos evidenciamos que cada empleado realiza funciones acordes al puesto de trabajo. Se muestra la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos. Evidencias: 3.1.3.a) POA 2018 y 2019 RR.HH. 3.1.3.b) Plan de Capacitación 2018, Listado de Asistencia al Taller. 3.1.3.c) Manual de Descripción de Puesto por Competencia. 3.1.3.d) Acuerdo de Desempeño.	No hemos actualizado el Manual de Cargos.
--	---	--

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	3.1.3.e) Carpetas de concursos de personal. Se implementa el reconocimiento del personal, el cual se realiza anualmente, así como la elaboración de políticas y procedimientos de remuneración, reconocimiento y recompensas del personal. Se han desarrollado los procedimientos de Reclutamiento y Selección, así como el de Promoción y Ascensos. Se implementan concursos para la selección del personal operativo, con acompañamiento del MAP. Se desarrolla e implementa el Plan de Capacitación para la mejora de las capacidades en las funciones, basadas en los objetivos institucionales. Evidencias: 3.1.4.a) Programa de Capacitación y programa de detección de necesidades de capacitación. 3.1.4.b) Carpeta de concursos. 3.1.4.c) Procedimiento de Reclutamiento y Selección. 3.1.4.d) Procedimiento de Promociones y Ascensos.	No se ha implementado la selección de personal por concurso en la institución.
---	---	---

	Se han actualizado los perfiles de puesto a través de la actualización del Manual de Cargos, actualizando cargos actuales y creando nuevos de acuerdo con los perfiles de competencia tomando en cuenta las necesidades de la institución. Se muestra el desarrollo e implementación de políticas basadas en la estrategia y planificación de la institución, tomando en cuenta los perfiles y las competencias de los cargos, tales como: ● Procedimiento de Reclutamiento y Selección ● Procedimiento de Promociones y Ascensos ● Procedimiento y aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional ● Procedimiento para la Creación y/o Reclasificación de cargos ● Procedimiento para la asignación de Combustible Para fines de mejorar los perfiles, la OPRET cuenta con una nueva Estructura Organizacional y el Manual de Funciones de la institución. Evidencias: 3.1.6.a) Manual de Descripción de Cargos. 3.1.6.b) Solicitudes de actualización y/o creación de cargos. 3.1.6.c) Plan de Capacitación 2019.	
--	--	--

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. 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).	3.1.6.d) Estructura Organizacional y Manual de Funciones. Se ha prestado atención al desarrollo de plataformas tecnológicas que facilitan el desarrollo de las actividades para el funcionamiento de la institución como son: AVACOMP, PME, GETREN, SIGRE, CONOBRA, GESMAN, MAXIMO. Evidencias: 3.1.7.a) Informes. 3.1.7.b) Manuales de usuarios. 3.1.7.c) Lista de asistencias a las capacitaciones de cada una de las plataformas. La OPRET realiza la selección y reclutamiento de personal según los lineamientos de la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, la misma ley implica criterios de equidad e igualdad de oportunidades, esto se visualiza en que los colaboradores con los que contamos incluyen diferentes géneros, edad, religión. Evidencias: 3.1.8.a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección. 3.1.8.b) Procedimiento de Promociones y Ascenso.	No hemos definido políticas para que las personas discapacitadas formen parte de la institución.
---	--	---

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.	Se identifican con el levantamiento de la detección de necesidades de capacitación el cual se realiza tanto de forma individual como de equipo y en la aplicación de la Ley No. 41-08 de Función Pública en cuanto a la carrera administrativa. Se muestra la capacitación al personal en las áreas de: Paquete de Office, Cortesía Telefónica, Servicio al Cliente, Redacción de Informes Técnicos, Manejo Efectivo del Tiempo, Manejo de Relaciones Interpersonales, Detección de Necesidades de Capacitación, Habilidades de Liderazgo, entre otros; capacitándose un promedio de 25 empleados por curso. Además, se impartieron dos diplomados uno en Seguridad y Salud en el Trabajo y otro de Planificación Estratégica, logrando con esto alinear los conocimientos adquiridos a la estrategia institucional. Evidencias: 3.2.1.a) Informe de Detección de Necesidades de Capacitación. 3.2.1.b) Relación de personal capacitado. 3.2.1.c) Diplomas en expediente de personal.	

	3.2.1.d) Plan de Capacitación 2019. 3.2.1.e) Evaluaciones de Desempeño.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Contamos con el desarrollo de estrategias para la capacitación, con el Plan de Capacitación y Desarrollo y las recomendaciones realizadas por los supervisores en el formulario de evaluación de desempeño sobre las necesidades de capacitación detectadas. Evidencias: 3.2.2.a) Informe de Detección de Necesidades de Capacitación. 3.2.2.b) Plan de Capacitación 2018 y 2019.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Contamos con el Plan de Capacitación socializado, en la evaluación anual del desempeño por resultados, mediante el cual se detectan las necesidades de capacitación del personal. Estas evaluaciones se realizan de forma personal, a fin de poder, dentro de las competencias del empleado, identificar sus necesidades de mejora o de desarrollo de competencia. Contamos con Políticas y Planes de desarrollo personal de competencias para los servidores de la OPRET. Se otorgan permisos especiales para la capacitación de los colaboradores, a fin de	

	que estos tengan la posibilidad de realizar la formación identificada. Evidencias: 3.2.3.a) Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.2.3.b) Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromiso de los Servidores Públicos de la Opret.	
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 han impartido cursos de: gerencia y liderazgo, supervisión efectiva, servicio al cliente, manejo de conflictos, trabajo en equipo. Evidencias: 3.2.4.a) Listado de Asistencias a los cursos y talleres.	
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).	Al ingreso de nuevo personal se le imparte una charla de ética, y se le brinda una inducción al puesto de trabajo. Evidencias: 3.2.5.a) Procedimiento de Inducción al Personal sobre los Procedimientos Vigentes.	No contamos con el Manual de Inducción.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Promoviendo la movilidad interna a nuestro personal, realizamos concursos internos otorgando igualdad de oportunidades para	No contamos con el Manual de Cargos actualizado que permita clasificar cada cargo con sus perfiles y competencias a fin de gestionar mejor la movilidad.

	todos los que cumplieron con los perfiles requeridos por el cargo. Contamos con colaboradores provenientes de otras instituciones del estado en calidad de traslado, a fin de incentivar la movilidad externa en nuestra institución. Anualmente, les solicitamos a nuestros empleados la actualización de sus expedientes, a fin de identificar y clasificar los perfiles disponibles para cada cargo de la institución. Evidencias: 3.2.6.a) Las actas de los Concursos. 3.2.6.b) Evaluaciones. 3.2.6.c) Documentaciones de los traslados.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se muestra el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con los talleres realizados, por empleados de la institución, sobre el nuevo método de evaluación y selección por competencia, talleres en línea realizados por empleados de diversas áreas, talleres de socialización a todo el personal sobre el uso de las redes sociales, y entrenamiento acerca de las mismas. Contamos con capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son: ● Documentación de Procesos.	

	● Medición del Impacto de las Capacitaciones. ● Redacción de Informes, entre otros. Contamos con personal que se ha capacitado de forma semipresencial para fortalecer sus conocimientos tanto personales como de sus puestos de trabajo de manera online. Contamos con un simulador de ATS, para el módulo práctico del entrenamiento de los despachadores de trenes. Evidencias: 3.2.7.a) Listado de participantes del curso formadores. 3.2.7.b) Manual del Simulador del ATS por el Departamento de Operaciones.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se muestra la planificación de las actividades formativas con el Plan de Capacitación y Desarrollo, la conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de: ● Seguridad y Salud en el trabajo ● Relaciones Laborales, a fin de generar el respeto a la diversidad. ● Jornada de Salud. ● Charla del CONADIS.	

	• Socialización a todo el personal del Código de Ética institucional. • Capacitación al Comité de Ética. • Charlas relativas a la mujer y a la violencia de género. Evidencias: 3.2.8.a) Plan de Capacitación. 3.2.8.b) Registro de asistencia. 3.2.8.c) Fotos de charlas y talleres. 3.2.8.d) Plan de Acción del Comité de Ética.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	La OPRET cuenta con el procedimiento para la evaluación de las capacitaciones, a través del cual se evalúa el Grado de Satisfacción. Evidencias: 3.2.9.a) Procedimiento para la Evaluación de las Capacitaciones.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se muestra la equidad de género en la designación de mujeres personal femenino en puestos claves, ocupando más del 50% de las plazas de trabajo de la Institución. Contamos con la charla Igualdad de Derechos y la concientización del derecho a denunciar maltrato bilateral. Evidencias: 3.2.10.a) Nómina del personal. 3.2.10.b) Listado/Fotos de Charla.	No existe concordancia entre el salario de los hombres y las mujeres.

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.	Se muestra la cultura de comunicación en el desarrollo y la elaboración de los Planes Operativos y Estratégicos, en los que participa personal de diferentes grupos ocupacionales. Son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales. Contamos con una comunicación abierta con el uso de los Buzones de Sugerencia. Contamos con la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos departamentales, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Se demostró el trabajo en equipo a través del desarrollo de la Jornada de Limpieza la cual conto con la participación de personal de diferentes áreas y el apoyo de todo el equipo directivo. Evidencias: 3.3.1.a) Buzones de Sugerencias. 3.3.1.b) Fotos de actividades.	

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)).	Contamos con reuniones de equipos de trabajo en las diferentes unidades departamentales, buzones de sugerencias, correo institucional, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA. En el Dpto. de Operaciones, contamos con un Formulario de Comunicación Interna, el cual es utilizado por los empleados para comunicar situaciones especiales internas del Departamento. Evidencias: 3.3.2.a) Formulario de Comunicación Interna. 3.3.2.b) Fotos de los diferentes buzones de sugerencias en las diferentes áreas de la institución. 3.3.2.c) Ayuda memoria de reuniones. 3.3.2.d) Informes de apertura del buzón. 3.3.2.e) Correo Institucional.	No existen informes de resultados ni estadísticas de las quejas ni sugerencias de los empleados.
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.	Parte de nuestros colaboradores (Grupos Ocupacionales 3, 4 y 5) se involucran en el desarrollo de los planes, estrategias y procesos de mejora institucional. Evidencias: 3.3.3.a) Listado de asistencias a las diferentes reuniones del desarrollo de planes institucionales.	No involucramos a todos los colaboradores de la institución en la identificación de acciones de mejora. No existen asociaciones de empleados.

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Contamos con la existencia de la Comisión de Ética. Además, se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y elaboración de los POA. Se realizaron planes de mejoras como resultado de la Encuesta de Clima Organizacional e implementación del Plan de Mejora de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, a raíz del cual se han implementado mejoras involucrando el personal. Evidencias: 3.3.4.a) Actas de reuniones de coordinación. 3.3.4.b) Comisión de Ética. 3.3.4.c) POA 2016, 2017 y 2018. 3.3.4.d) Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones.	No existe Asociación de Empleados ni formación del voluntariado para promoción de los objetivos, programas y metas institucionales.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se aplicó y se socializó la Encuestas de Clima Organizacional y se elaboró el Plan de Mejora. Se realizó la Encuesta de Satisfacción de los servicios. El Departamento de Planificación y Desarrollo elaboró la encuesta de la Gestión por Resultados.	No aplicamos encuesta de Gerencia y Liderazgo. No existe la evaluación de 360 grados, en donde se pueda evaluar la gestión de la gerencia y el liderazgo.

	Evidencias: 3.3.5.a) Encuesta de Clima Organizacional y plan de mejora. 3.3.5.b) Encuesta de Gestión por Resultados. 3.3.5.c) Informes de resultados encuestas.	
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.	Aseguramos obtener la opinión de los empleados, en la encuesta de gerencia y liderazgo, clima organizacional. Evidencias: 3.3.6.a) Encuesta de Clima Organizacional y Plan de Mejora. 3.3.6.b) Informe de resultados encuesta. 3.3.6.c) Correo de socialización encuesta de clima.	No elaboramos informes de resultados de las sugerencias a través de los buzones de sugerencia.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución ha creado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST). Colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; identificación de los puntos de encuentro; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación a todo el personal de Tétano y Hepatitis B; traslado del personal a actividades en vehículos de la institución; servicios médicos y de transporte.	

	Se han implementado jornadas de desparasitación y de vacunación, cursos sobre prevención de incendios. Se muestra el establecimiento de buenas condiciones de trabajo con la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del levantamiento realizado por Riesgo Laborales. Evidencias: 3.3.7.a) Letreros de Señalización. 3.3.7.b) Extintores en las áreas. 3.3.7.c) Actas de Comité SISTAP. 3.3.7.d) Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación. 3.3.7.e) Informes Médicos. 3.3.7.f) Sillas y Cubículos Ergonómicos. 3.3.7.g) Listado de Asistencia Jornada de la Salud. 3.3.7.h) Informe de Riesgos Laborales.	
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.	Contamos con una garantía de condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones: ● Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldo. ● Permisos para estudios universitarios. ● Acudir a requerimientos de la justicia. ● Permisos para actividades personales.	No contamos con políticas de RR.HH. que contemplen actividades que incluyan la familia como actividades con hijos de empleados entre otros.

	Incremento de los días de paternidad. Evidencias: 3.3.8.a) Acción de Personal. 3.3.8.b) Formularios de Solicitud de Permiso.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No contamos con políticas de RR.HH. que contemplen especial atención a los empleados más vulnerables o con alguna discapacidad. No todas las áreas administrativas de la institución cuentan con las condiciones adecuadas para el acceso de empleados y visitantes con discapacidad. No contamos con baños y áreas internas adecuadas para los discapacitados.
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).		No contamos con planes y métodos ni políticas adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (Días libres, reconocimiento de antigüedad, etc.).

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,	Contamos con socios a nivel público y privado (Proveedores, Suplidores, Empresas Outsourcing, etc.) que nos	

proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	proporcionan los insumos requeridos para el cumplimiento de nuestra misión y los objetivos institucionales. Establecemos acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones públicas y Privadas. La OPRET, participa activamente en las Mesas de Buenas Prácticas del sector Obras Públicas y Transporte, donde participan todas instituciones relacionadas a dicho sector, así como miembros de la sociedad civil. Evidencias: 4.1.1.a) Listado de Proveedores. 4.1.1.b) Listado de Contratistas de Servicios. 4.1.1.c) Acuerdos interinstitucionales. 4.1.1.d) Listado de miembros MBP.	
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.	Realizamos acuerdos interinstitucionales con instituciones privadas y públicas, con el propósito de fomentar las relaciones de cooperación y colaboración, para el desarrollo reciproco de las instituciones y sus labores para con la sociedad. Evidencias: 4.1.2.a) Convenio La Barquita. 4.1.2.b) Convenio URBE. 4.1.2.c) Convenio Museo Memorial de la Resistencia.	

	4.1.2.d) Convenio con el Despacho de la 1ra Dama sobre los Compu-Metro. 4.1.2.e) Convenio con el Ministerio de Cultura. 4.1.2.f) Convenio con el INDOTEL.	
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.	Hemos acordado una alianza de colaboración con el Ministerio de Cultura, la DIGEPEP, la OMSA, la URBE y Una ONG de fomento a la cultura. Hemos abierto mesas de trabajo entre URBE, MOPC y OPRET para la puesta en funcionamiento y posterior operación del Teleférico de Santo Domingo. La OPRET, mantiene mesas de trabajos con el Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT), la OMSA, Ministerio de Obras Públicas para la implementación de manera conjunta de la tarjeta electrónica de interoperabilidad, la cual permitirá realizar el trasbordo en el Metro, Teleférico y OMSA. Evidencias: 4.1.3.a) Documentos de Designación de Personal OPRET para las mesas de trabajos. 4.1.3.b) Documento de URBE donde se especifica el compromiso interinstitucional para la puesta en funcionamiento y operación del Teleférico de S.D.	

	4.1.3.c) Minutas sobre la participación en las mesas de trabajo.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Contamos con el seguimiento y la evaluación de forma periódica a través del por medio del monitoreo trimestral del POA, el producto “Consolidar las relaciones Nacionales e Internacionales como instrumento para el fortalecimiento del Sistema Ferroviario 2019. Evidencias: 4.1.4.a) POA 2017-19. 4.1.4.b) Monitoreo POA 2017-2019.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado posibles alianzas con el sector privado, en busca de suplir las necesidades de nuestros usuarios, facilitándole el uso de nuestros servicios mediante el pago de éstos con tarjetas proporcionadas por Bancos Privados. Evidencias: 4.1.5.a) Reuniones sostenidas entre OPRET-Banreservas-Banco Popular-INTRANT, ONE.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se han realizado acuerdos y alianzas, que contienen todas las responsabilidades de las partes involucradas en dicho acuerdo. Evidencias: 4.1.6.a) Acuerdos y Alianzas realizadas por OPRET (URBE).	

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	Se gestionan las capacidades organizativas mediante concursos de vacantes disponibles remitidos al MAP y divulgados internamente a través de correos electrónicos y circular a los empleados. Evidencias: 4.1.7.a) Concursos remitidos al MAP. 4.1.7.b) Correos electrónicos. 4.1.7.c) Circulares.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Realizamos los benchlearning en la contratación de consultores expertos en temas ferroviarios. Participación en congresos nacionales. Capacitación de funcionarios y empleados de la entidad por asesores internacionales expertos en temas Ferroviarios y Teleféricos. La participación en las Mesas de Buenas Prácticas. Se muestra el benchmarking con la asesoría de la OPTIC en el Portal web y Redes Sociales. Hemos realizado intercambios con el Metro de Panamá, donde se realizó benchmarking, y Benchlearning con el Teleférico de Colombia. Evidencias:	

	4.1.8.a) Fotos de los intercambios con Metro de Panamá y Teleférico de Colombia. 4.1.8.b) Contratos con consultores. 4.1.8.c) Expedientes de Participación en Congresos Nacionales. 4.1.8.d) Listados de Participantes en capacitaciones entrega de certificados, correos. 4.1.8.e) La Institución está avalada por las NORTIC A3, A2 y E1.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Tenemos la responsabilidad social en la contratación de proveedores, ya que, al momento de la contratación, seleccionamos proveedores que cumplen con sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ella se desprenden, así como en el cumplimiento de la disposición de dar participación de un 20% de las compras a las MiPyMEs. Evidencias: 4.1.9.a) Procesos de Compras. 4.1.9.b) Reuniones del Comité de Compras, para la contratación de suplidores. 4.1.9.c) Monitoreo realizado por DGCP. 4.1.9.d) POA 2017-2019. 4.1.9.e) Monitoreo POA 2017-19.	

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, su estructura y procesos, etc.).	Contamos con una política acciones proactivas de información mediante la Política de Comunicación, así como la realización de los Estados requeridos, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones de informaciones, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódicos nacionales y Redes Sociales. Evidencias: 4.2.1.a) Portal web institucional. 4.2.1.b) Publicaciones en la Prensa. 4.2.1.c) Informaciones suministradas por la OAI. 4.2.1.d) Redes Sociales. 4.2.1.e) Política de Comunicación.	
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.	Animamos a los ciudadanos que se organicen en cumplimiento a la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones que invita a los interesados a inscribirse como proveedores y beneficiarios suplidores del Estado, a través de nuestro portal de compras. Satisfacemos las necesidades de los ciudadanos/clientes a través de la disponibilidad de espacios facilitados como producto de necesidades y requisitos identificados por los usuarios.	No tenemos Asociación de Servidores Públicos

	Animamos a nuestros usuarios sobre su participación y comportamiento en la institución a través del Manual de Usuarios, en donde dando le damos a conocer sus derechos y deberes. Se muestra a través de la aprobación de la realización de eventos en las instalaciones de la OPRET. Contamos con acuerdos de facilidades para la realización de pasantía con diferentes universidades. Disponibilidad del programa Cultura Metro. Evidencias: 4.2.2.a) Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios. 4.2.2.b) Publicaciones en el Portal de Compras. 4.2.2.c) Listado de solicitudes de actividades en las instalaciones del MSD y TSD. 4.2.2.d) Fotos/videos de actividades realizadas por los usuarios e instituciones en las instalaciones del MSD y TSD. 4.2.2.e) Manual de Usuarios. 4.2.2.f) Programa Cultura Metro.	
--	--	--

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.	Nuestra institución está abierta a ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, en las encuestas realizadas a los clientes-ciudadanos acerca de los servicios recibidos Incentivamos a la participación de los ciudadanos clientes a través del enlace colocado en el portal web de la línea 311. Evidencias: 4.2.3.a) Buzón de sugerencias. 4.2.3.b) Informe de encuestas de satisfacción realizadas. 4.2.3.c) Participación en Datos Abiertos. 4.2.3.d) Portal web institucional.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Contamos con diversos medios de recolección de las sugerencias, quejas y reclamaciones de nuestros usuarios como son: ● Buzón de Sugerencias en las estaciones. Línea de Quejas Gubernamental (311). ● Oficina de Atención al Usuario. ● Portal Web www.opret.gob.do ● Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (incluye una valoración amplia de nuestros servicios). Contamos con un sistema para recoger datos, sugerencias y reclamaciones por medios adecuados en las encuestas	

	realizadas, buzón de sugerencias, entre otros. A través de la aprobación del Procedimiento para el Manejo de apertura de los Buzones de Denuncias Quejas y Sugerencias en la OPRET. A través de la publicación del Manual de Usuarios, a fin de que los mismos conozcan sus derechos y deberes y como comunicarlo a la institución. Evidencias: 4.2.4.a) Fotos Buzones de Sugerencias, reclamaciones y quejas. 4.2.4.b) Resultado de las diversas encuestas realizadas en la OPRET. 4.2.4.c) Manual de Usuarios. 4.2.4.d) Procedimiento para el Manejo de Apertura de los Buzones de Denuncias Quejas y Sugerencias en la OPRET.	
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).	Realizamos informes mensuales sobre el desempeño de los diferentes departamentos. Asimismo, se ofrecen Ruedas de Prensa para informar a la comunidad sobre las actividades institucionales. Se redactan notas de prensa las cuales son publicadas en la página oficial. Contamos con un portal de Transparencia y la Oficina de Libre Acceso a la Información	No contamos con el servicio de INTRANET institucional.

	Pública, y nuestra memoria institucional recoge las realizaciones de la institución.	
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).	Hemos definido y acordado los roles a desarrollar en cumplimiento del Plan de Protección al Medio Ambiente, a través del Monitoreo de su cumplimiento y exigencia a los proveedores, sobre el cumplimiento de los aspectos medioambientales. Se limita dentro de las instalaciones el uso de papel y residuos de alimentos. Se realizan diversas encuestas de satisfacción del servicio, en donde se obtienen resultados de cómo el usuario califica las instalaciones de la institución, que incluyen este concepto. Evidencias: 4.2.6.a) Manual de Usuarios. 4.2.6.b) Plan de Medio Ambiente. 4.2.6.c) Encuesta de Satisfacción.	
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.	La Institución cuenta con diferentes medios, donde se detallan los servicios ofrecidos, con la finalidad de informar y orientar a la población. Tenemos definido un Catálogo de Servicios en nuestro portal con las instrucciones para dichos servicios.	

	Contamos con una gestión eficaz de las expectativas de los clientes a través de la socialización del Manual de Usuarios. La publicación en nuestra página del POA institucional, con los indicadores de calidad institucionales. Evidencias: 4.2.7.a) Videos del MSD en las pantallas. 4.2.7.b) Publicaciones en las redes sociales. 4.2.7.c) Informaciones de la página de OPRET. 4.2.7.d) Manual de Usuarios. 4.2.7.e) POA 2019.	
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.	Contamos con encuestas de satisfacción de nuestros usuarios, a fin de asegurar el conocimiento de la opinión sobre los servicios prestados. Disponemos de información actualizada para evitar procesos, productos y servicios obsoletos mediante la realización de encuestas trimestrales de los servicios, buzón de sugerencias, entre otros. A través del contacto continuo de los analistas con nuestros clientes para brindar información a las reclamaciones. Contamos con la participación en taller de Gestión Efectiva de los Procesos	

	desarrollado por el MAP, a fin de asegurar la revisión de los procesos institucionales, como resultado la revisión del Mapa de Procesos en el MAP. Revisión de los procesos, políticas y procedimientos institucionales, a fin de contar con informaciones actualizadas. Evidencias: 4.2.8.a) Resultados Encuestas de Satisfacción a los Usuarios. 4.2.8.b) Resultados Buzones de Sugerencias. 4.2.8.c) Informe de Reclamaciones. 4.2.8.d) Listado de participación cursos. 4.2.8.e) Manual de Procedimientos actualizados.	
9. 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.	Contamos con encuestas de satisfacción de nuestros usuarios, a fin de asegurar el conocimiento de la opinión sobre los servicios prestados. Disponemos de información actualizada para evitar procesos, productos y servicios obsoletos mediante la realización de encuestas trimestrales de los servicios, buzón de sugerencias, entre otros. A través del contacto continuo de los analistas con nuestros clientes para brindar información a las reclamaciones.	

	Contamos con la participación en taller de Gestión Efectiva de los Procesos desarrollado por el MAP, a fin de asegurar la revisión de los procesos institucionales, como resultado la revisión del Mapa de Procesos en el MAP. Revisión de los procesos, políticas y procedimientos institucionales, a fin de contar con informaciones actualizadas. Evidencias: 4.2.8.a) Resultados Encuestas de Satisfacción a los Usuarios. 4.2.8.b) Resultados Buzones de Sugerencias. 4.2.8.c) Informe de Reclamaciones. 4.2.8.d) Listado de participación cursos. 4.2.8.e) Manual de Procedimientos actualizados.	
--	--	--

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.	Se muestra la alineación financiera con los objetivos estratégicos a través de la elaboración del presupuesto y la ejecución de este, el cual es realizado basado en el Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales y Planes de compras. Evidencias:	

	4.3.1.a) Plan Estratégico Institucional 2015-2019. 4.3.1.b) POA 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. 4.3.1.c) Presupuesto formulado y ejecutado. 4.3.1.d) Plan de Compras Institucional.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se realizan las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad aplicando las directrices del órgano rector, a través del Comité de Compras institucionales, en el cual analizan las ofertas de cada uno de los procesos de compras o contratación y de ser necesario invita a participar un perito del área involucrada. A su vez el área de compras solicita múltiples cotizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos. Se analizaron los riesgos y oportunidades en nuestro Plan Estratégico para el cual se realizaron análisis de fuerzas impulsoras y restrictivas. Evidencias: 4.3.2.a) Actas de reuniones del Comité de Compras. 4.3.2.b) Cuadro comparativo de precios. 4.3.2.c) Análisis de campo de fuerza del PEI 2015-2019.	No hemos elaborado plan de riesgos institucional.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06,	

	decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-17 que aprueba directrices complementarias para la implementación del decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los siguientes documentos: ● Presupuesto Institucional. ● Ejecución Presupuestaria. ● Balance General. ● Ingresos y Egresos. ● Informes de Auditorias. ● Inventarios de Almacén. Evidencias: 4.3.3.a) Informaciones en el Sub-Portal Transparencia.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el Control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras. Estamos aplicando los lineamientos de los órganos rectores como son Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.	

	La gestión de los recursos financieros es efectuada mediante el Sistema Información de la Gestión Financiera (SIGEF) asegurando un control eficiente de los recursos. Evidencias: 4.3.4.a) Formulario de Requisición de Bienes o Servicios. 4.3.4.b) Solicitud de cotizaciones de varios proveedores. 4.3.4.c) Análisis comparativo de las ofertas. 4.3.4.d) Creación de orden de compra. 4.3.4.e) Entrada al sistema de almacén. 4.3.4.f) Factura e inventario mensual de material gastable. 4.3.4.g) Control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras.	
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.).	La institución realiza sus controles presupuestarios, a través del sistema PME, en el cual se realiza la alineación del POA con el Presupuesto y el Plan de Compras, a fin de asegurar la mínima desviación. De cada producto asociada a los proyectos, son costeadas sus actividades, a fin de tener el control de los costos asociados. La institución presenta el Informe Sobre el Estado de Ejecución Físico y Financiero de los Proyectos de Inversión del Sector Público, En el mismo, se presentan la producción de los bienes y servicios entregados por la institución, según programa presupuestario, en	

	cumplimiento de lo establecido en los Artículos 59 al 61 de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No. 423-06, de fecha 17 de noviembre de 2006 y su Reglamento de Aplicación No.492-07. En el mismo Se presenta la información de los productos entregados, el nivel de avance de los programas, los desvíos, las justificaciones y las oportunidades de mejoras. Evidencias: 4.3.5.a) POA Costeado. 4.3.5.b) Informe Físico Financiero. 4.3.5.c) Presupuesto formulado.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La descentralización de las responsabilidades financieras está claramente descrita en nuestro Manual de Cargos, manteniendo la delegación y el control de las finanzas en el Director Administrativo y Financiero y distribuidos en las funciones de la contabilidad, activos fijos, cuyos cargos están descritos igualmente. Actualmente disponemos de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, inventarios de almacén a través de los procedimientos y políticas aprobadas, así como la unidad de Revisión y análisis, quien realiza un control previo de los procesos financieros. Evidencias:	

	4.3.6.a) Manual de Cargos. 4.3.6.b) Manual de Procedimientos DAF. 4.3.6.c) Funciones de la Unidad de Revisión y Análisis. 4.3.6.d) Informes de la Unidad de Revisión y Análisis. 4.3.6.e) Inventarios de activos fijos. 4.3.6.f) Ejecución de pagos. 4.3.6.g) Inventario de almacén.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La institución realiza sus controles presupuestarios tomando las decisiones alineadas al PEI y al POA con el presupuesto y el plan de compras, a fin de controlar las desviaciones que pudieran presentarse. De cada producto asociado a los proyectos, son costeadas sus actividades, a fin de tener el control de los costos asociados. La institución presenta el Informe Sobre el Estado de Ejecución Físico y Financiero de los Proyectos de Inversión del Sector Público, En el mismo, se presentan la producción de los bienes y servicios entregados por la institución, según programa presupuestario, en cumplimiento de lo establecido en los Artículos 59 al 61 de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No. 423-06, de fecha 17 de noviembre de 2006 y su Reglamento de Aplicación No.492-07. En el mismo Se presenta la información de los productos entregados, el nivel de avance de los programas, los desvíos,	

	las justificaciones y las oportunidades de mejoras. Evidencias: 4.3.7.a) POA Costeado. 4.3.7.b) Informe Físico Financiero. 4.3.7.c) Presupuesto formulado. 4.3.7.d) Plan de Compras.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Contamos con la inclusión de objetivos y metas en la formulación de los planes y presupuesto por productos de la institución. Evidencias: 4.3.8.a) Reportes Físicos Financieros 2017-2019. 4.3.8.b) POA 2019.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Se mantiene y evalúa la información financiera, a través del sistema financiero AVACOMP, de acuerdo con las directrices que emanan del PEI institucional y los objetivos trazados en el POA. Se almacena la información, a través del reporte de resguardos de la información en el área de tecnología y archivos institucionales. Evidencias:	No contamos con la integración y centralización de todos los sistemas de manejo de la información de la organización. No contamos con políticas que permitan mantener el conocimiento de la experiencia y especializaciones relacionadas con el personal de la Institución.

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	4.4.1.a) Sistema SIGEDO. 4.4.1.b) Sistema AVACOMP. 4.4.1.c) Archivos Institucionales. 4.4.1.d) Correo Electrónico Institucional. Se garantiza a través de la aplicación de las directrices incluidas en nuestro Manual de Políticas de Comunicación y el Manual de Políticas de Control Interno, donde se establece la responsabilidad al Departamento de Comunicaciones de planificar, divulgar y el monitorear las políticas de comunicación de la OPRET, asimismo, contamos con planes de comunicación donde se establecen los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas. La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Se garantiza la información obtenida por la página web y redes sociales a través de un servidor de datos dedicado a almacenar información de los usuarios, y usadas internamente en los casos que amerite. Contamos con la certificación de la NORTIC A3.	
--	--	--

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.	Evidencias: 4.4.2.a) Manual de Políticas de Comunicaciones. 4.4.2.b) Manual de Políticas de Control Interno. 4.4.2.c) Políticas y Procedimientos de Archivo y Correspondencia. 4.4.2.d) Certificación NORTIC A3. Se controla a través de la aplicación de las directrices incluidas en nuestro Manual de Políticas de Comunicación y el Manual de Políticas de Control Interno, donde se establece la responsabilidad al Departamento de Comunicaciones de planificar, divulgar y monitorear las políticas de comunicación de la OPRET, asimismo, contamos con planes de comunicación donde se establecen los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas. Se controla la información relativa a planes y resultados, así como de gestión financiera y operativa, ya que previo a ser procesada y divulgada, se analiza y alinea a los objetivos estratégicos, y se verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Evidencias:	
--	--	--

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.).	4.4.3.a) Manual de Políticas de Comunicaciones. 4.4.3.b) Manual de Políticas de Control Interno. 4.4.3.c) Políticas y Procedimientos de Archivo y Correspondencia. 4.4.3.d) Políticas y Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo. Se difunde la información a través de la mensajería interna, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, murales informativos. Con la evaluación del desempeño y los acuerdos de desempeño, se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos, a través del Plan de Capacitación se asegura el acceso a los empleados al conocimiento e información relacionados con sus tareas y objetivos. Se realizan socializaciones a nivel general de la elaboración de manuales, políticas y planes en la Institución. Evidencias: 4.4.4.a) Política de Comunicación Interna. 4.4.4.b) Reporte de Mensajería Interna. 4.4.4.c) Correo Electrónico Institucional. 4.4.4.d) Histórico de WhatsApp. 4.4.4.e) Murales informativos. 4.4.4.f) Acuerdos de Desempeño.	No se ha provisto a todos los empleados con correos electrónicos institucionales, ni WhatsApp.
---	--	---

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	4.4.4.g) Evaluación de Desempeño. 4.4.4.h) Plan de Capacitación Institucional. 4.4.4.i) Listado de asistencia a las socializaciones. 4.4.4.j) Política de Flota-Celular. Hacemos transferencia de conocimiento entre el personal de la institución a través de la socialización de los manuales, políticas y procedimientos. ● Socialización del Manual de Control Interno. ● Socialización de los Manuales de Comunicación. Socialización del Manual de Identidad. A través del Plan de Capacitación se asegura la transferencia de conocimiento e información relacionados con sus tareas y objetivos, a través de los talleres que se ofrecen, charlas y conversatorios, en donde, a través de las evaluaciones que estos realizan, se obtienen las ideas y mejoras expresadas por los empleados. Evidencias: 4.4.5.a) Listado de asistencia a las socializaciones. 4.4.5.b) Plan de Capacitación. 4.4.5.c) Listado de asistencia a los cursos, talleres y charlas. 4.4.5.d) Registro de Evaluación de los cursos, talleres y charlas.	
---	--	--

	No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo. Evidencias: 4.4.7.a) Contrato de Programas Especiales de Capacitación. 4.4.7.b) Contrato de Trabajo para el ingreso a la Institución. 4.4.7.c) Ley 41-08.	
--	---	--

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.	Se ha diseñado la gestión de la tecnología, a través de la elaboración de un plan operativo de tecnologías de la información y comunicación alineado con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: 4.5.1.a) PEI vigente. 4.5.1.b) POA de TI: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional. 4.5.1.c) Portal Transaccional. 4.5.1.d) Automatizaciones internas.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de	Hemos implementado el monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad	

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.	con los proyectos tecnológicos en la institución en los proyectos de instalación de nuevos paneles en taller de TIM con ahorros en iluminación, así como el cambio a lámparas LED en estaciones. Para el caso de la actualización de la página web, se hicieron las evaluaciones de lugar por el Comité CAM WEB. Evidencias: 4.5.2.a) Informe de Proyectos de mejoras Tecnológicas. 4.5.2.b) Informes SNIP. 4.5.2.c) Informe del Comité CAM WEB. Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución. Contamos con una unidad de soporte al usuario, dentro del Depto. de Tecnología de la Información, que garantiza el correcto uso de las tecnologías. También poseemos los controles necesarios para garantizar el manejo seguro y eficaz de nuestros gestores tecnológicos utilizados en la institución, a través de las capacitaciones.	
---	---	--

	Contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de Software firewall y resguardando diario, semanal, mensual y anual las informaciones producidas en la institución. Contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de la Tecnología a través de la elaboración y aprobación de los procedimientos y políticas del área de Tecnología. Evidencias: 4.5.3.a) Listado de Capacitaciones en las áreas de tecnología. 4.5.3.b) Listado de entrenamiento de los sistemas tecnológicos. 4.5.3.c) Políticas y Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. 4.5.3.d) Backup de sistemas.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas	Aplicamos de forma eficiente las tecnologías en: Dentro de la gestión de tareas, contamos con un sistema tecnológico que nos permite dar seguimiento a la ejecución de estas planificadas por las áreas (PME).	No contamos con todos los softwares para el manejo de proyectos, gestión del conocimiento, interacción con los grupos de intereses ni de comunicación externas e internas en todas las áreas.

✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Asimismo, contamos con el sistema de Reporte de Incidencias, en donde se da seguimiento a las tareas a realizar para el reporte y solución de las incidencias (Electromecánica, Operaciones, Centro de Servicios. En la gestión del conocimiento y como parte de las actividades formativas y de mejora, contamos dentro del Dpto. de Operaciones con un simulador para la capacitación y actividades recurrentes de los despachadores y responsables de líneas. Mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos, así como con salones para el desarrollo de estas. Contamos con las certificaciones de la OPTIC NORTIC A2, A3 y E1, a fin de certificar las informaciones compartidas a través de nuestra página web con nuestros grupos de interés. Integramos todas las redes sociales para interactuar con nuestros grupos de interés.	
--	--	--

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Contamos con el sistema AVACOM y CONOBRA para el manejo de proyectos en la Institución. Contamos con un plan operativo anual, que nos permite ver las acciones en tecnología enfocadas a la mejora y seguimiento del servicio ofrecido por la institución. Contamos con que las Tics son utilizadas para mejorar los servicios prestados a través de las mejoras, como la migración del Office a los más actuales, así como los equipos tanto del área administrativa como de la gestión de mantenimiento. Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico. Evidencias: 4.5.5.a) POA Tecnología. 4.5.5.b) Reporte de actualización de sistemas. 4.5.5.c) Listado de Procesos automatizados.	No contamos con el desarrollo y mantenimiento de las redes de comunicación tanto externas como internas de la tecnología en la institución para todas las áreas (solo están internas en la tecnología del Metro de Santo Domingo).
--	--	---

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.	Se visualiza que en el portal web están colgados los servicios que ofrece la entidad y pueden ser solicitados por esa vía. Se adoptaron las normas para la creación y administración de Portales web del Gobierno Dominicano. Contamos con las certificaciones correspondientes por parte de la OPTIC. Evidencias: 4.5.6.a) Página web. 4.5.6.b) Certificaciones OPTIC NORTIC. 4.5.6.c) A2, A3 y E1.	No contamos con servicios transaccionales en línea para nuestros usuarios.
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Mantenemos contacto con empresas de desarrollo tecnológico nacional e internacional, a través de invitaciones, talleres, seminarios web, emails. Nos acogemos a las NORTIC y permanecemos en actualización con la OPTIC. Evidencias: 4.5.7.a) Listado de la participación de actividades de desarrollo por el personal.	
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de	Contamos con un plan medioambiental integral para toda la institución el cual se está desarrollando de manera satisfactoria.	

los usuarios no electrónicos.	Evidencias: 4.5.8.a) Plan Medioambiental.	
-------------------------------	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 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.	Hemos reorganizado algunas de las estaciones, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestras instalaciones físicas, supliendo así las necesidades de nuestros usuarios y aumentando, la cantidad y calidad del servicio ofrecido. Nuestras estaciones del Metro de Santo Domingo tienen las facilidades para la adquisición de nuestros productos. Contamos con los espacios físicos ambientados para los empleados de la Institución, con las distribuciones pertinentes, garantizando la eficiencia y el bienestar en las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, y tomando en cuenta las necesidades de los empleados y los grupos de interés. Evidencias: 4.6.2.a) PEI 2015-2019.	

3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Contamos con un plan de mantenimiento de infraestructura y equipos para todas las áreas de la institución. Contamos con sistemas de gestión de mantenimientos (GESMAN y PT) para asegurar los mantenimientos preventivos y correctivos de nuestras instalaciones. Evidencias: 4.6.3.a) Plan de mantenimiento recurrente de obras civiles 2018. 4.6.3.b) Informes GESMAN y PT.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Contamos con un plan de eficiencia energética, el cual está siendo implementado en la red del Metro de S.D. Estos son algunos de los proyectos que han cumplido con este procedimiento: - Cambio a luz LED en estaciones. - Nuevos Paneles en Taller TIM con ahorros en iluminación. También contamos con la programación de los mantenimientos de toda la flota vehicular de la OPRET; tanto para los vehículos de trabajo y transporte de personal, así como los asignados a empleados de manera individual. Evidencias:	No existe un plan de eficiencia energética para las áreas administrativas.

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). 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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	4.6.4.a) POA - División de Transportación y Equipos. Disponemos con las facilidades para el acceso de nuestros empleados al sistema de transporte público, incluyendo los pases de metro/teleférico ilimitados de nuestros propios servicios para los mismos. Evidencias: 4.6.5.a) Pase Metro/Teleférico de Empleado. Ponemos a disposición nuestras instalaciones a la comunidad local, espacios facilitados, los cuales cubren necesidades previamente identificadas. Evidencias: 4.6.7.a) Museos alegóricos a los nombres de los personajes de las estaciones. 4.6.7.b) Espacios Literarios en la Estación Casandra Damirón, del Taller Literario de Santo Domingo.	No contamos con los estacionamientos suficientes para suplir todas las necesidades de nuestros empleados. No contamos con políticas de reciclaje ni de gestión de los residuos.
--	--	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Mantenemos una revisión anual de todos los procesos institucionales identificados, con sus mapas de procesos para fines de actualización de los manuales de políticas, procesos y procedimientos. Evidencias: 5.1.1.a) Políticas. 5.1.1.b) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.	No se han socializado las actualizaciones con las áreas en la institución. No contamos con una integración de los procesos institucionales
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Dentro de los manuales para la documentación de los procedimientos, se identifican los responsables y además las asignaciones de las responsabilidades en cada uno de los procesos. Evidencias: 5.1.2.a) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Contamos con informes y/o evaluaciones relacionados con los riesgos y factores críticos de los procesos institucionales. Evidencias:	

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 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). 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.	5.1.3.a) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET. Contamos con un Plan Operativo Anual, basado en las estrategias y resultados esperados del Plan Estratégico Institucional. Evidencias: 5.1.4.a) PEI 2015-2019. 5.1.4.b) POA 2018. Contamos con procesos orientados a resultados Tenemos el POA, el cual fue elaborado con la integración de todas las áreas de la institución. Contamos con indicadores que midan la eficacia y eficiencia de los procesos Evidencias: 5.1.5.a) PEI 2015-2019. 5.1.5.b) POA 2018. Contamos con el Plan de Compras, POA y presupuesto, lo cual nos permite asignar los recursos de acuerdo con el establecido en el Plan Estratégico Institucional. Evidencias: 5.1.6.a) PEI 2015-2019.	
---	---	--

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.). 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).	5.1.6.b) POA. 5.1.6.c) Presupuesto Plurianual. Evidencias: 5.1.8.a) Nueva Estructura Organizacional: - Departamento de Planificación y Desarrollo, División de Calidad de la Gestión. 5.1.8.b) Carta Compromiso al Ciudadano. 5.1.8.c) Acuerdos de Desempeño. 5.1.8.d) Acuerdo de Compromiso. Contamos con la Normativa NORTIC A2 en donde los medios web deben contar con una herramienta de estadísticas de uso de estos. La herramienta debe ofrecer mínimamente la siguiente información: ● Porcentaje de cambios. ● Visitantes y visitantes únicos. ● Páginas por visita. ● Porcentaje de abandonos. ● Promedio de tiempo en el sitio. ● Páginas más populares. ● Fuentes de tráfico. ● Palabras clave. ● Conversiones totales. ● Ruta de clics.	No contamos con ningún tipo de simplificación de procesos.
--	--	---

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.	Evidencias: 5.1.9.a) Normativa NORTIC A2:2013. La institución tiene suscrito un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Secretaría del Metro de Panamá (SMP), el cual consiste en un programa de formación práctica adaptado a las necesidades del Metro de Panamá; incluye instructores, apoyo logístico, en función a la adecuación y buen funcionamiento referente al Metro de Panamá. Evidencias: 5.1.10.a) Acuerdos Interinstitucionales OPRET.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Tenemos identificados nuestros productos y servicios, contenidos en nuestro Plan Operativo Anual, orientados a la entrega del servicio. Evidencias: 5.2.1.a) POA 2018.	

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.).	Involucramos los usuarios del servicio brindado por esta institución, tomando en cuenta sus opiniones en las diferentes encuestas aplicadas. Evidencias: 5.2.2.a) Cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instragram, Flickr, Google Plus. 5.2.2.b) Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.	
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.	Involucramos los usuarios del servicio brindado por esta institución, tomando en cuenta sus opiniones en las diferentes encuestas aplicadas. Evidencias: 5.2.3.a) Cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instragram, Flickr, Google Plus. 5.2.4.b) Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.	
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.	Involucramos los usuarios del servicio brindado por esta institución, tomando en cuenta sus opiniones en las diferentes encuestas aplicadas. Evidencias: 5.2.4.a) Cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instragram, Flickr, Google Plus.	

	5.2.5.b) Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Contamos con redes sociales que nos sirven como medio de interacción e información con nuestros usuarios. Evidencias: 5.2.5.a) Cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, Flickr, Google Plus.	
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.	Contamos con los portales de transparencia y datos abiertos, oficina de acceso a la información, redes sociales y apoyo en la prensa escrita, con los cuales mantenemos informados a todos los ciudadanos en cambios institucionales o de servicios de una manera rápida y fiable. Evidencias: 5.2.6.a) Fotos OAI, portales. 5.2.6.b) Cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, Flickr, Google Plus.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Contamos con recorridos pódicos táctiles para acceder a los servicios, también con una Compuerta de Movilidad Reducida (CPMR), en los trenes tenemos espacios reservados para personas de movilidad reducida, utilizamos sistemas de megafonía para mantener informado a nuestros usuarios.	No contamos con: informaciones en idioma de signos ni en lenguaje Braille.

	Contamos con horarios de apertura flexibles a nuestras instalaciones Proporcionamos los documentos en varios formatos: papel, electrónico de acuerdo con el requerimiento de los usuarios y lo establecido en el portal de datos abierto.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Contamos con un procedimiento de respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas por el servicio de transporte (Metro). Contamos con un sistema de manejo de respuestas para las quejas y reclamaciones de los servicios ofrecidos por esta institución a los ciudadanos/clientes. Evidencias: 5.2.6.a) Fotos, espacios reservados para personas de movilidad reducida. 5.2.6.a) Procedimiento 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.	La cadena de prestación de los servicios de esta institución está definida en el decreto de creación de la institución, así como en su Carta Compromiso al Ciudadano en la	

	relación de servicios que ofrecemos a la ciudadanía. También contamos con el PEI donde se Muestra la Estrategia Nacional de Desarrollo END. Evidencias: 5.3.1.a) Decreto de creación de la OPRET. 5.3.1.b) Carta Compromiso al Ciudadano. 5.3.1.c) PEI.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La OPRET, participa de manera activa en la definición de las políticas del INTRANT, así como colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en el transporte	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos desarrollado un sistema compartido con los posibles socios en la cadena de prestación de servicios en el intercambio de datos.
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 contamos con coordinaciones de procesos con otras organizaciones relevantes.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La OPRET, participa de manera activa en la definición de las políticas del INTRANT, así como colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en el transporte	

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 contamos con coordinaciones de procesos con otras organizaciones relevantes.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La institución cuenta con planes de mejoras como resultado de la encuesta de clima e implementación del plan de mejora de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, a raíz del cual se han implementado mejoras involucrando el personal. Evidencias: 5.3.7.a) Actas de reuniones de coordinación. 5.3.7.b) Auto evaluación NOBACI. 5.3.7.c) Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones.	No contamos con coordinaciones de procesos con otras organizaciones relevantes.

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).	La OPRET aplica la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales ofrecidos a los ciudadanos/cliente acorde a la resolución 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la administración Pública, midiendo las dimensiones de: 1. Elementos tangibles. 2. Eficacia/Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta. 4. Profesionalidad/Confianza en el personal. 5. Empatía/Accesibilidad. En los resultados la última versión de esta encuesta (agosto 2019) se observó un nivel de empatía del 90%, según la percepción de los ciudadanos/clientes, compuesto por una alta valoración en cuanto a la atención personalizada, claridad en la información proporcionada, facilidad para conseguir la atención solicitada, y la disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado. Evidencias:	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	En el portal institucional se encuentran desglosados los servicios que prestamos, así como el horario de estos. Evidencias: 6.1.3.a) Certificado CONADIS. 6.1.3.b) Encuestas. 6.1.3.c) Fotos del Portal Institucional. La institución cuenta con el Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, código de ética institucional. Así como el comité de ética, quien vela por el cumplimiento de las normas dictadas por la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencias: 6.1.4.a) El sub-portal de Transparencia. 6.1.4.b) Código de ética Institucional. 6.1.4.c) Resolución de miembros del Comité de ética.	
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.).	En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios el 91% de los ciudadanos /clientes señalo como favorable el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio en la OPRET, de la misma forma el 92% valora la confianza en la atención brindada por la institución.	No contamos con certificaciones de calidad.

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Contamos con un plan medioambiental. Evidencias: 6.1.5.a) Encuesta de Satisfacción de la Calidad. 6.1.5.b) Plan Medioambiental. El informe de la Encuesta de Satisfacción, realizada en agosto de 2019, tenemos segmentado los resultados por sexo, grupo de edad, nivel académico y situación laboral. Contamos con planes de información y mediciones donde se establece la calidad de la información, siguiendo los estándares establecidos en por las NOBACI, DIGEIG, OPTIC. Evidencias: 6.1.7.a) Plan de información y comunicación. Para dar información a sus clientes la OPRET, ha dispuesto diversos canales entre los que están: portal Web, subportal transparencia, redes sociales, Oficina de Acceso a la Información. Evidencias: 6.1.7.a) Portal Web.	
--	---	--

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	6.1.7.b) Oficina de Acceso a la Información. La OPRET realiza encuestas anualmente para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes. Evidencias:	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	6.1.9.a) Código de Ética Institucional. La OPRET cuenta con mediciones de valoración referente a la confianza hacia la organización a través de las encuestas que realiza anualmente para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes. Evidencias: 6.1.10.a) Código de Ética Institucional. 6.1.10.b) Índice de Satisfacción del Cliente. 6.1.10.c) encuesta de satisfacción	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No contamos con políticas que integran a todos los grupos de interés en la toma de decisiones para la prestación de servicios
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Contamos con políticas referentes a las mediciones de los resultados obtenidos a	

	través de los diferentes medios de sugerencias. Se evidencia una implementación de mejoras a razón de las recomendaciones hechas a través de los medios de sugerencia. Evidencias: 6.2.2.a) Carta Compromiso al Ciudadano.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La OPRET, utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes entre los que están: portal Web, subportal transparencia, redes sociales, chat, foro, App. Evidencias: 6.2.3.a) Informe sobre el portal Web, subportal transparencia, redes sociales, chat, foro, App.	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No contamos con indicadores en relación de diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Contamos con políticas que nos indican con qué frecuencia deben ser realizados los encuentros con los diferentes grupos de interés para identificar sus necesidades y	

	hacia donde se orientan sus recomendaciones. Evidencias: 6.2.2.a) Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

6.3 Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La OPRET tiene definido el horario de los servicios que presta, haciéndolo público a través de los portales institucionales y redes sociales. Evidencias: 6.3.1.a) Foto de horario en el portal.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Contamos con mediciones de los tiempos de espera en fila, para la compra de la tarjeta, así como el acceso de los usuarios a los trenes y el tiempo de recorrido. Evidencias: 6.3.2.a) Resultados de los indicadores de operaciones.	
3. Costo de los servicios.	Contamos con el análisis y proyección del costo del servicio brindado. Evidencias:	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	6.3.3.a) Estructura de Costos. Contamos con un portal WEB, que contiene todas las informaciones concernientes a los distintos servicios ofrecidos con sus correspondientes responsables.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Contamos con diferentes canales de información (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI). Evidencias: 6.4.1.a) (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI). 6.4.1.b) Indicador, Porcentaje de Actualización en el Portal, POA. Contamos con disponibilidad de las diferentes informaciones institucionales ofrecidas a toda ciudadanía a través de los canales ya antes mencionado. Evidencias: 6.4.2.a) (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI). Contamos con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de nuestra	No contamos con mediciones sobre la precisión de la información.

	organización a través de las publicaciones de los informes de resultados, además de estar contenidos en el PEI y en el POA. Evidencias: 6.4.3.a) PEI y en el POA.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Evidencias: 6.4.4.a) http://defensordelpueblo.gob.do/index.php/noticias/item/756-defensora-del-pueblo-solicita-banos-para-usuarios-del-metro-de-santo-domingo	No contamos con actuaciones del Defensor Público
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Contamos con los portales de datos abiertos y transparencia, los cuales han sido de prioridad para la institución. Evidencias: 6.4.5.a) Normas NORTIC A3:2014.	

6.5 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.	Contamos con un sistema de gestión para el procesamiento de las quejas, el cual genera los números de seguimiento para cada caso. Evidencias:	

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	6.5.1.a) Portal OPRET, Atención al Usuario, Formulario virtual de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Contamos con un sistema de gestión que nos permite conocer el número de incidencias o errores ocurridos en el proceso de la entrega del servicio. Cumplimos con la oferta de servicios presentados a los usuarios por los diferentes medios de publicaciones utilizados. Contamos con una Carta de Compromiso al Ciudadano mediante la cual asumimos el deber de ratificar públicamente nuestra responsabilidad de brindar al ciudadano(a) un servicio de excelente calidad. Evidencias: 6.5.3.a) Carta de Compromiso al Ciudadano.	
--	---	--

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).	La institución realiza la encuesta de clima organizacional a fin de identificar acciones	

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Contamos con un Comité de Ética, cuyas actividades están enfocadas en el compromiso ético. Además, contamos con un código de ética institucional aprobado y avalado por la DIGEIG. Evidencias: 7.1.4.a) Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Comisión de Ética Pública, Plan de Trabajo 2019, Indicadores x Proyectos: ● Proyecto 1 – Ética. ● Proyecto 2 – Transparencia. ● Proyecto 3 – Integridad en la Gestión Administrativa. ● Proyecto 4 – Planificación. 7.1.4.b) Plan de Capacitación, Taller sobre Conflictos de Intereses.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Nuestro Manual de Ética cuenta con los mecanismos de consultas y dialogo para las diferentes situaciones que se puedan presentar.	No contamos con los indicadores de satisfacción referentes a las facilidades y medios disponibles en las consultas y diálogos.
6. La responsabilidad social de la organización.		No contamos con políticas de responsabilidad social.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión: (ver encuesta de clima)

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

1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	En el informe de la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera la interacción de los supervisores con el personal representados en la Interpretación de data por dimensiones: ● Disponibilidad de Recursos. ● Liderazgo y Participación. ● Austeridad y Combate a la Corrupción. ● Enfoque a Resultados y Productividad. Evidencias: 7.1.1.1.a) Encuesta de Clima Organizacional. La Institución cuenta con el Mapa de Procesos aprobado por la DE diseñado bajo todos los parámetros de gestión de la Planificación Estratégica. Evidencias: 7.1.1.2.a) Mapa de Procesos de la OPRET. En el Sistema de Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral de la OPRET, se evalúan los resultados de los Acuerdos de Desempeño por cada servidor público, a través del reparto de tareas y el establecimiento de metas. Evidencias:	
--	---	--

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	7.1.1.3.a) Acuerdos de Desempeño de la OPRET. Contamos con el Reconocimiento anual por parte de la Institución a los empleados que se destacaron en sus puestos de trabajo, así como a los colaboradores especiales de la OPRET. Evidencias: 7.1.1.4.a) Reconocimiento al Mérito. 7.1.1.4.b) Reconocimiento a Empleados Destacados. 7.1.1.4.c) Reconocimiento a los Colaboradores Especiales.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para los cambios e innovaciones en la interpretación de data por dimensiones: ● Mejora y cambio. Evidencias: 7.1.1.5.a) Encuesta de Clima Organizacional.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades,	En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para	

etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	mejorar el clima laboral en la Interpretación de data por dimensiones: ● Calidad de Vida Laboral. Evidencias: 7.1.1.1.a) Encuesta de Clima Organizacional. Contamos con la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Identificación y Análisis de Riesgos de la Administradora de Riesgos de Laborales Salud Segura (ARL) en el que se mide el grado de satisfacción con los servicios brindados. Evidencias: 7.1.1.2.a) Encuesta de Satisfacción del Servicio de Identificación y Análisis de Riesgos. En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para mejorar el clima laboral en la Interpretación de data por dimensiones: ● Equidad y Género. Evidencias: 7.1.1.3.a) Encuesta de Clima Organizacional. Las Políticas medioambientales en la OPRET, establecen las acciones encaminadas al uso sustentable de los recursos naturales y la	
---	---	--

	conservación del patrimonio natural del territorio en que se desarrolla la Institución. Evidencias: 7.1.1.4.a) Plan de Protección al Medioambiente.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Como parte del modelo de gestión organizacional en la OPRET, una de las actividades que realiza el Departamento de Recursos Humanos, es la elaboración de los planes de acción con las necesidades de formación identificadas en los Informes de Resultados de la EVA. Evidencias: 7.1.1.3.a) POA.	No contamos con mediciones al respecto. No contamos con mediciones al respecto.

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.).	Contamos con registros de algunos de los indicadores (Absentismo y Rotación) en ciertas áreas de la institución. Evidencias: 7.2.1.a) Índice de Absentismo x Período. 7.2.1.b) Índice de Rotación x Período.	
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).		No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Contamos con los resultados de las evaluaciones anuales por factores.	No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Interpretación de data por dimensiones: ● Uso de la tecnología.	No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.

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). 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.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Evidencias: 7.2.5.a) Encuesta de Clima Organizacional. Contamos con una adecuada formación continua del personal que ofrece el servicio en las estaciones a nuestros usuarios. Además, contamos con los registros y datos históricos sobre el número de quejas de los ciudadanos/clientes. Contamos con acciones de reconocimiento individual y de equipos, ejecutadas anualmente de algunas áreas de la institución. Contamos con un Comité de Ética, cuyas actividades están enfocadas en el compromiso ético. Además, contamos con un código de ética institucional aprobado y avalado por la DIGEIG. Evidencias:	No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo No contamos con todos los Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades
--	--	---

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	7.2.9.a) Plan de Capacitación, Taller sobre Conflictos de Intereses.	No contamos con políticas de responsabilidad social.
--	--	--

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.	Contamos con el programa educativo “Cultura Metro RD”, con el objetivo de fomentar el conocimiento sobre el funcionamiento del Metro y Teleférico de Santo Domingo a los futuros usuarios de estos sistemas de transporte, además de contribuir con la difusión del arte, cultura e historia Dominicana. Va dirigido a: • Personas, Centros Educativos e Instituciones. <u>Evidencias:</u> 8.1.1.a) “Cultura Metro RD”.	No hemos medido la percepción de los ciudadanos en cuanto a la Responsabilidad Social de la institución.

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 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.). 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 contamos con encuestas ni estudios al respecto. No contamos con estudios al respecto. No contamos con encuestas ni estudios al respecto. No contamos con estudios de impacto social al respecto. No contamos con estudios de impacto social al respecto.
--	--	--

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 contamos con estudios sobre la opinión del público en general, acerca de la accesibilidad y transparencia en nuestra organización.
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.).	Dentro del Programa “Cultura Metro RD” se han ejecutado diversos actos culturales que incluyen encuentros deportivos, visitas guiadas, lecturas de textos literarios, danza, teatro, poesía, actos patrióticos, homenajes, exposiciones fotográficas y artes plásticas, entre otros. Evidencias: 8.1.8.a) “Cultura Metro RD”.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No contamos con estudios al respecto.

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	Hemos implementado acciones enfocadas a la preservación de los recursos. Evidencias: 8.2.1.a) Proyecto Piloto en una estación para la sustitución de sistemas de iluminación de	No contamos con indicadores al respecto. No toda la institución está inmersa en el proyecto.

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	alto consumo por otros de mayor eficiencia energética y amiga al medioambiente. 8.2.1.b) Se colocaron frenos regenerativos de energía a los trenes. 8.2.1.c) Proyectos de instalación de nuevos paneles en taller de TIM con ahorros en iluminación, así como el cambio a lámparas LED en estaciones e inmediaciones de las oficinas de la OPRET.	No contamos con indicadores al respecto. No contamos con indicadores al respecto. No contamos con políticas de responsabilidad social. No contamos con políticas ni indicadores de diversidad. No contamos con políticas ni indicadores al respecto. No contamos con políticas ni indicadores al respecto. No contamos con políticas ni indicadores al respecto.
---	--	---

por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Realizadas acciones desde el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) relativas a la prevención de accidentes, capacitación en una vida saludable, dotación de Equipos de Protección Personal a los empleados que lo requieren. Evidencias: 8.2.9.a) Política de Seguridad y Salud aprobada, firmada y sellada por la Máxima Autoridad. Socializada con los Directores y Encargados para su difusión. 8.2.9.b) Programa de charlas para mejorar la salud de los empleados. 8.2.9.c) Entrega de EPP a los empleados que lo requieren por su trabajo habitual 8.2.9.d) Ruta y señalización para situaciones de emergencias. 8.2.9.e) Protocolo de Seguridad y Salud ante el COVID-19.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).		No contamos con estudios ni indicadores al respecto.

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).	Contamos con registros de cantidad de usuarios transportados y tarjetas vendidas.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Evidencias: 9.1.1.a) Informes Trimestrales de Demanda y Explotación. Evidencias: 9.1.2.a) https://www.eldinero.com.do/53125/impacto-economico-del-metro-de-santo-domingo/ Indicadores Estadísticos: ● Economía x uso del tiempo x línea (RD\$) ● Economía x del tiempo (Horas) ● Impacto x uso del Metro vs Guagua y Concho (RD\$) ● Ahorro agregado x uso del Metro vs Guagua y Concho (RD\$) ● Ahorro x comparación tiempo liberado uso del Metro vs Guagua y Concho (RD\$)	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No contamos con estudios ni indicadores al respecto.
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Contamos con mediciones del grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos de la organización.	

5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Evidencias: 9.1.4.a) POA 2018 y 2019.	No contamos con estudios ni indicadores al respecto. No contamos con estudios ni indicadores al respecto. No contamos con estudios ni indicadores al respecto.
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No contamos con mediciones sobre la eficiencia sobre la respuesta de los líderes a los resultados y gestión de riesgos. No contamos mediciones al respecto. No contamos con análisis comparativo al respecto.

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Contamos con mediciones del grado de cumplimiento de las alianzas y de acuerdos institucionales de la organización. Evidencias: 9.2.5.a) Relación de Convenios Interinstitucionales suscritos por la OPRET.	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No contamos con mediciones al respecto sobre el valor añadido del uso de la tecnología y de la información.
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Contamos con un plan general de mejora como resultado de las diversas auditorías internas y externas ejecutadas con el fin de mejorar el control interno. Evidencias: 9.2.7.a) Matrices con plan de acción de NOBACI, Cámara de Cuentas, Contraloría.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No contamos con premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Contamos con indicadores de la ejecución presupuestaria y financiera. Evidencias: 9.2.9.a) POA 2018 y 2019.	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	Contamos con un plan general de mejora como resultado de las diversas auditorías internas y externas ejecutadas con el fin de mejorar el control interno. Evidencias: 9.2.10.a) Matrices con plan de acción de NOBACI, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la Republica.	
● Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Contamos con estudios de factibilidad para cada uno de los proyectos en ejecución de la Institución.	

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.