



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, PRO-COMPETENCIA**

**FECHA**

**Octubre 2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>En el 2012 en PROCOMPETENCIAS se incluyó la misión, visión y valores dentro del PEI 2012-2016, extraídos del mandato de la Ley 42-08, con el apoyo de consultores y el involucramiento de algunos grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No 42-08</li> <li>• PEI 2012-2016, Págs. 6, 7</li> </ul> <p>En el 2012 en PROCOMPETENCIAS se incluyó la misión, visión y valores dentro del PEI 2012-2016, extraídos del mandato de la Ley 42-08 y coherentes con los principios rectores de la Ley 41-08, De Función Pública. Dicho PEI fue realizado con el apoyo de consultores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 41-08, Art 77, Principios Rectores.</li> <li>• Ley No 42-08</li> <li>• PEI 2012-2016, Págs. 6, 7</li> </ul> <p>Aseguramos la comunicación interna y externa de los objetivos estratégicos, operativos, misión, visión y valores de la siguiente forma:</p> <p>2- A lo interno, la misión, visión y valores se socializan a través de actividades de</p>	<p>No se evidencia que, en el proceso de formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, se haya implicado a todos los grupos de interés y empleados.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>inducción, reuniones y de los carteles acrílicos colgados en la institución.</p> <p>3- El PEI y el POA se socializan a través de charlas y reuniones para presentar a todo el personal los compromisos asumidos.</p> <p>4- La comunicación hacia los grupos de interés se realiza a través de las publicaciones tanto de la misión, visión y valores, como del PEI y el POA en la página Web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screen portal Web publicación PEI, POA, misión, visión y valores.</li> <li>• Material de Inducción a nuevos empleados.</li> <li>• Lista de participación talleres de inducción.</li> <li>• Fotos placa de Misión Visión y Valores.</li> </ul> <p>PROCOMPETENCIA se encuentra inmerso en un proyecto de fortalecimiento y gestión para prevenir los comportamientos no éticos y prevención de la corrupción mediante la conformación de un Comité de Ética y la aprobación de un Código de Ética y Conducta con sus respectivos procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Conducta</li> <li>• Resolución que identifica al Comité de Ética.</li> </ul>	<p>No hay evidencia de la revisión periódica de la misión, visión y valores reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>
--	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo Comité de Ética.</li> <li>• Print Screen portal Comité de Ética</li> <li>• Procedimiento Consecuencias inobservancia.</li> <li>• Código de Pautas Éticas de las MAE.</li> </ul> <p>Se evidencia la gestión de la prevención de la corrupción a través del trabajo que realiza el Comité de Ética; de la habilitación de mecanismos para tramitar denuncias; y también a través de capacitación al respecto.</p> <p>Las directrices para poder gestionar situaciones de conflicto fueron impartidas a PROCOMPETENCIA en una charla sobre ética por parte de la Dirección de Relaciones Laborales del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntaje obtenido en el indicador de Ética que gestiona la DIGEIG</li> <li>• Registros de participantes de la charla sobre Ética.</li> <li>• Print Screen portal Comité de Ética</li> <li>• Plan de Trabajo Comité de Ética.</li> <li>• Buzón de denuncias y sugerencias de CEP.</li> <li>• Procedimiento Control y Manejo de inobservancia a Normativas.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de trabajo de la Comisión de Ética.</li> </ul> <p>Se evidencia el reforzo de la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos /empleados, mediante el seguimiento directo de la ejecución de los objetivos, donde la MAE y los Directivos sostienen reuniones</p>	
---	---	--

	<p>periódicas de rendición de cuentas en cuyo espacio se genera un ambiente de confianza donde se socializan los avances de cada área o departamento. Los informes de evolución del PEI y el POA, donde se recoge el cumplimiento de los objetivos trazados.</p> <p>También se llevan a cabo evaluaciones de clima laboral para monitorizar la continuidad de la misión, visión, valores y evaluar aquellos factores institucionales, incluyendo el Liderazgo y la Participación, relacionados a esta filosofía definida para determinar aquellos que pudieran requerir atención y desarrollar los planes de mejora correspondiente como resultado de dicha evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informes de evolución del PEI y el POA</li> <li>• Herramienta de control de minutas de reuniones gerenciales.</li> <li>• Encuesta de clima y plan de mejora.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>PROCOMPETENICA define una estructura de gestión adecuada a sus necesidades mediante la aprobación de la Resolución Núm. 013-2018, que aprueba modificaciones de su estructura organizativa, complementándola con el Manual de Cargos y Funciones 2018, donde se detallan los niveles funciones, responsabilidades y competencias.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución por asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el Manual de Procesos y Procedimientos y las alianzas realizadas con diversas instituciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Núm. 013-2018, que aprueba la modificación de la estructura organizativa Pro-Competencia 2018.</li> <li>• Resolución del Consejo Directivo Resolución Núm. 016-2018, que aprueba el Manual de Cargos y Funciones.</li> <li>• Manual de Cargos y Funciones 2018, completo.</li> <li>• Manual de Proceso y Procedimiento.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Alianzas con otras instituciones.</li> <li>• POA planificación</li> </ul> <p>Se evidencia el interés de la institución de identificar y fijar las prioridades de los cambios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización, en los objetivos planteados en el POA de Planificación, en el procedimiento de gestión del cambio organizacional e informes realizados al respecto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Planificación.</li> <li>• Procedimiento Gestión del cambio organizacional.</li> <li>• Informes de la gestión del cambio organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencio que PROCOMPETENCIA define sus resultados cuantificables a través</p>	
---	--	--

<p>organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el</p>	<p>de indicadores de gestión que son monitoreados por el área de Planificación y Desarrollo quien colabora en la definición de los indicadores y realiza el seguimiento de su medición de manera periódica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión en el PEI y POA.</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo, Líneas de Acción 3.3.1.1 y 3.3.1.2, Págs. 59-60.</li> <li>• Memoria Institucional.</li> <li>• Matriz de avance POA.</li> <li>• Estadísticas Institucionales.</li> </ul> <p>Se evidencia el desarrollo de 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, mediante el uso y la ejecución de las Matrices del Plan Estratégico Institucional (PEI) y de los Planes Operativos Anuales (POA), que contienen las líneas de acción, tiempos, responsables, e indicadores de cumplimiento, que son monitorizados por el departamento de Planificación y Desarrollo constantemente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del PEI 2017-2020.</li> <li>• Ejecución POA 2019.</li> <li>• Evaluación de las NOBACI.</li> <li>• Informe de Planificación Estratégica.</li> <li>• Memoria Institucional 2019.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de los principios de autoevaluación institucional, basado en el</p>	
---	---	--

<p>EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>modelo CAF, como sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Desempeño Institucional.</li> <li>• Informe I de Autoevaluación Institucional, basado en el modelo CAF.</li> <li>• Matriz de autoevaluación.</li> <li>• Plan de Acción 2019-2020</li> <li>• Informe de avance de aplicación del plan de acción CAF.</li> </ul> <p>Se evidencia la formulación y alineación de la estrategia de administración electrónica con las estrategias y los objetivos operativos de la organización a través de los análisis realizados respecto al uso de sistemas de información en la gestión de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis sobre el uso de los sistemas nacionales de información para la gestión de PRO-COMPETENCIA.</li> <li>• Informe de análisis sobre el uso de los sistemas paralelos para la gestión de PRO-COMPETENCIA.</li> </ul> <p>Se evidencia la intención de generar condiciones adecuadas para llevar a cabo los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de la designación de equipos de trabajo de distintas unidades, para abordar iniciativas, proyectos y actividades relevantes para la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación de comités,</li> <li>• Proyectos del POA,</li> <li>• Informes de seguimiento de proyectos</li> </ul>	
--	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la creación de condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través del procedimiento para definir canales de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación</li> </ul> <p>Se evidencia el compromiso de los líderes directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación y mejora continua a través de la aprobación del PEI, dentro de su Objetivo Estratégico 3, numeral 3.3.1 Fortalecer las herramientas de planificación, procesos y mejora continua.</p> <p>Además, en su procedimiento de gestión del cambio organizacional y de poner a disposición de los colaboradores un instrumento que les permita reportar las situaciones o inconvenientes detectadas, oportunamente al área de Recursos Humanos, para poder determinar medidas o mejoras en relación con lo reportado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Procedimiento Gestión del cambio organizacional.</li> <li>• Procedimiento Reporte de inconveniente de Recursos Humanos</li> </ul> <p>Se evidencia el interés de la MAE por motivar las iniciativas del cambio y sus efectos respecto a la implantación de la Ley mediante el procedimiento de Gestión del cambio organizacional y la aprobación del PEI que incluye dentro de sus objetivos estratégicos, la Meta de Fortalecer las herramientas de planificación, procesos</p>	
--	--	--

	<p>institucionales y asegurar la mejora continua, de donde se desprenden los Planes Operativos Anuales correspondientes y el POA que se alinean a dicha Ley, y que son socializados internamente mediante talleres, charlas y reuniones; y externamente a través de la página Web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screen portal Web publicación PEI, POA</li> <li>• Procedimiento Gestión del cambio organizacional.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se evidencia el interés de la MAE por predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos mediante la aceptación y compromiso con el Código de Pautas de Ética de las MAE.</p> <p>Evidencia: Código de Pautas Éticas de las MAE</p> <p>Se evidencia el compromiso de una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados con medidas de lucha contra la discriminación a través de la aceptación y compromiso con el Código de Pautas Éticas de las MAE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Pautas Éticas de las MAE punto 11 Código de ética</li> </ul>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia el interés de informar y consultar de forma periódica a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la organización mediante los procesos de evaluación de factores que inciden en la organización a través del clima laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de evaluación de clima laboral.</li> <li>• Certificación del MAP de aplicación de encuesta de clima 2018</li> </ul>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos a través de una adecuada estructura organizativa, de la coherente distribución de las funciones descritas en los perfiles de puestos, el apoyo de las competencias necesarias a través del plan de capacitación anual y la distribución de trabajos basados en el POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Núm. 13-2018 que aprueba la Modificación de la Estructura Organizativa de PROCOMPETENCIA</li> <li>• Perfiles de Puestos,</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Distribución de los trabajos basados en el POA,</li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se evidencia el interés de mejorar el desempeño de los colaboradores a través del proceso de retroalimentación consecuencia de la evaluación de Desempeño.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Reporte evaluación del desempeño 2019</li> </ul> <p>La institución evidencia su interés de animar, fomentar y potenciar a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, mediante la creación de comités que asuman la responsabilidad de iniciativas, proyectos y actividades relevantes para la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorandos de conformación de comités varios.</li> <li>• Delegación de voceros.</li> </ul> <p>La institución promueve una cultura de aprendizaje y anima a sus colaboradores a desarrollar sus competencias a través de la capacitación y formación de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018 y su ejecución</li> </ul> <p>Se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva, mediante reuniones periódicas de rendición de cuentas en cuyo espacio se genera un ambiente de confianza donde se socializan los avances de cada área o departamento.</p> <p>También se llevan a cabo evaluaciones de clima laboral para el Liderazgo y la Participación, para determinar planes de mejora correspondiente como resultado de dicha evaluación.</p>	
--	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de control de minutas de reuniones gerenciales.</li> <li>Encuesta de clima y plan de mejora.</li> </ul> <p>Se reconocen y premian los esfuerzos individuales y de equipo al calificar y tener en cuenta los mismos para los procesos de promoción interna.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de desempeño</li> </ul> <p>Se evidencia el interés por respetar y responder a las necesidades y circunstancias de los colaboradores manejando la posibilidad de seleccionar su horario de ingreso y salida según los turnos, y en la creación del Plan de Beneficios y Compensaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo de selección de horario de trabajo.</li> <li>Plan de compensación de la empresa.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se analizan las necesidades de los grupos de interés a través de la apertura de espacios de consultas públicas para conocer el parecer respecto a proyectos de leyes y reglamentos que les impactan, dando a conocer la ocurrencia de los mismos de forma amplia a través de medios de comunicación, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota de prensa Consulta pública.</li> <li>• Vista pública para Reglamentos de Aplicación de Ley, y Reglamento de Compromiso de Cese. RSS.</li> <li>• Matriz de vistas públicas.</li> </ul> <p>La institución evidencia su interés de ayudar a las autoridades a definir políticas públicas relacionadas con la organización mediante el análisis y le emisión de recomendaciones para otras entidades según los temas requeridos, en seguimiento al mandato de la Ley 42-08.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 42-08 art. 14.</li> <li>• Informes de recomendación.</li> <li>• Guía de detección colusión,</li> <li>• Informe sobre proyecto de regulación de telecomunicaciones.</li> <li>• Participación en mesas de trabajo de INDOCAL</li> </ul> <p>Se evidencia el interés por ajustar la institución a las políticas públicas mediante el ajuste a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 449-06 de Compras y Contrataciones,</li> <li>• Ley 41-08, de Función Pública,</li> <li>• Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública,</li> <li>• Ley general 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública,</li> <li>• Ley 120-01 Código de Ética del Servidor Público,</li> <li>• Ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República</li> </ul>	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Puntuación del SMMGP. Se evidencia que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas y se acuerdan los recursos necesarios mediante la aprobación del PEI, que se alinea a los objetivos de desarrollo, el POA que se desprende de este y el correspondiente presupuesto que es monitorizado a través del SIGEF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución POA</li> <li>• Ejecución PEI</li> <li>• Puntuación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</li> </ul> <p>Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). La institución involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo de un sistema de gestión organizacional que permita a lo interno contar con una estructura y el apoyo para aplicar las normas e iniciativas impulsadas por otros organismos estatales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP,</li> <li>• NOBACI,</li> <li>• SMMGP,</li> </ul> <p>Auditorías de la CGR. Se evidencia el interés de mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas mediante iniciativas de apoyar respecto a competencias otras organizaciones públicas, lo que se</p>	
---	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>contempla en el Plan Operativo Anual, informes de opinión realizados, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Informe de simplificación de trámites de registros sanitarios.</li> <li>• Guía de detección colusión, Informe sobre proyecto de regulación de telecomunicaciones.</li> </ul> <p>Se evidencia el interés de desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés mediante la firma de acuerdos de colaboración con distintos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MESCYT</li> <li>• INTRANT</li> <li>• SIV</li> <li>• JAC</li> <li>• APORDOM</li> <li>• INDOTEL</li> <li>• CIPEN</li> <li>• SIE</li> </ul> <p>CDEEE.</p> <p>Se evidencia la participación de la institución en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión al aceptar invitaciones a distintas actividades de dichos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación desayuno de medios Corripio,</li> </ul> <p>Participación actividad AMCHAMDR</p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La institución construye y promueve el conocimiento público, su reputación, su reconocimiento y sus servicios a través del uso de distintos medios de comunicación periódicos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia periódicos de Notas de prensa de actividades de la institución,</li> <li>• <i>Print Screen</i> del uso de redes sociales,</li> <li>• <i>Print Screen</i> página Web,</li> </ul> <p>Listado de participantes talleres de concientización sobre la Ley.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La institución en su interés de dar a conocer sus deberes y alcance de gestión lleva a cabo diversas actividades de concientización y capacitación enfocadas a los grupos de interés determinados. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes talleres de concientización sobre la Ley.,</li> </ul> <p>Listado de participantes Charlas.</p>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Tenemos identificados nuestros grupos de interés en la Ley 42-08, PEI, POA, y se dan</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>a conocer a través de la socialización de los mismos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI,</li> <li>• POA</li> <li>• Ley 42-08.</li> <li>• Matriz de servicio</li> <li>• Cuadro asistencia a charlas de inducción.</li> </ul> <p>Lista asistencia charla socialización POA.</p> <p>La institución recopila de forma sistemática información relevante de gestión, con el sistema de monitoreo interno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento del POA,</li> <li>• Informe de resultados.</li> <li>• Procedimiento de evaluación del desempeño.</li> <li>• Matriz del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</li> </ul> <p>Memorias Institucionales</p> <p>Se evidencia el interés de analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas incluyendo oportunidades y amenazas en la institución mediante el procedimiento de planificación, la Metodología VAR, y la autoevaluación CAF.</p>	<p>No hay evidencias de que se recopilen, analicen y revisen de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>No hay evidencia de que se Recopile, analice y revise de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>No se evidencia la realización de un análisis DAFO para la determinación de las estrategias institucionales.</p>
---	--	---

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA,</li> <li>• Matrices de VAR</li> </ul> <p>Autoevaluación CAF</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia la traducción de la misión y visión de la institución en el PEI, que se realiza cada 4 años y en el POA que se ejecuta anualmente, mismos que están aprobados y su correspondiente Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> </ul> <p>Matrices VAR</p> <p>La institución se involucra con los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación, mediante la participación en mesa sectorial con el sector de industrias comercio y pymes para recolectar los puntos a trabajar o desarrollar en años siguientes, realiza el Concurso Nacional de Ensayos “Tantas Vueltas, No Es Competencia” para conocer de primera mano las preocupaciones del ciudadano con respecto a los trámites normados que componen los mercados y sus propuestas de soluciones para la eficientización de éstos procedimientos. .</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación Consulta con actores del sector privado sobre Propuestas de Reforma Sectoriales en el ámbito de la Industria, Comercio y Mipymes.</li> <li>• Informe del sector industria, comercio y pymes para el MAP.</li> <li>• Matrices de respuesta de los actores del sector Industria, Comercio y Mipymes.</li> <li>• <i>Print Screen</i> de publicación Concurso Nacional de Ensayos “Tantas Vueltas, No Es Competencia”, en página Web.</li> <li>• Bases del Concurso Nacional de Ensayos “Tantas Vueltas, No Es Competencia”</li> </ul> <p>Consultas Públicas de reglamentos. Hay evidencia que la institución realiza evaluaciones periódicas respecto a los productos y servicios facilitados mediante la evolución del PEI y del POA. Estadísticas y Resoluciones emitidas por las denuncias depositadas. El monitoreo de las redes sociales (Twitter, Facebook, e Instagram).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de cumplimiento de PEI y POA</li> <li>• <i>Print Screen</i> de Estadísticas institucionales de la página Web.</li> <li>• <i>Memorias Institucionales</i></li> </ul> <p>Estadísticas de servicios. Se evidencia la asignación de recursos en el Presupuesto aprobado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto aprobado</p>	<p>No hay evidencia de que se mide la satisfacción de las personas respecto a los servicios otorgados.</p>
--	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la organización equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés en la estructura de la institución aprobada, y al momento de la definición del POA, en la distribución de las tareas de cada área.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Núm. 013-2018, que aprueba la modificación de la estructura organizativa Pro-Competencia.</li> <li>• POA distribución de tareas por áreas</li> </ul> <p>Relación de metas contempladas en el Acuerdo de desempeño.</p>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se evidencia la intención de la institución en la responsabilidad social al realizar convenio con Universidades para educar y sensibilizar sobre la importancia y beneficios de la libre competencia, apoyar el Programa Dominicana Limpia, el 16 de septiembre, contar con un plan de medioambiente y Realiza cursos y charlas para conciencia social respecto a la libre y leal competencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de medioambiente</li> <li>• Convenio UNIBE</li> <li>• Participación Dominicana Limpia</li> </ul> <p>Listado participación en charlas de conciencia sobre la libre y leal competencia</p>	<p>No se evidencia una política formal de responsabilidad social</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se implementa la estrategia y la planificación en los Planes Operativos Anuales, que surgen del PEI, mismos que contienen los procesos, proyectos, responsables, tiempos de ejecución e indicadores de cumplimiento y la estructura de seguimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Operativo Anual, que parte de PEI</p> <p>Se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización mediante las actividades contempladas en los Planes Operativos que contienen los procesos, proyectos, responsables, tiempos de ejecución e indicadores de cumplimiento y la estructura de seguimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> </ul> <p>Acuerdo de desempeño</p> <p>Se evidencia el desarrollo de planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir mediante le elaboración del PEI y el POA que contienen los objetivos a lograr con los procesos, proyectos, responsables, tiempos de ejecución e indicadores de cumplimiento y la estructura de seguimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>POA. Se evidencia la comunicación de los objetivos, planes y tareas dentro de la organización mediante el involucramiento de las áreas en la definición del Plan Operativo Anual y talleres de presentación a todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listas de participación en talleres.</li> </ul> <p>Material impartido charlas comunicación POA.</p> <p>Se evidencia en el Manual de Organización y funciones de PROCOMPETENCIA la designación del área de Planificación para la monitorización de los logros a través de los Indicadores del POA</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Organización y funciones de PROCOMPETENCIA</li> </ul> <p>Matriz de seguimiento de POA</p> <p>Se evidencian métodos de medición del rendimiento a través de lol SIGEF, del SISMAP y evaluación del POA</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz ejecución POA</li> <li>SISMAP</li> <li>Reporte Indicador de gestión Presupuestaria</li> </ul> <p>Informe DIGEPRES</p> <p>La institución cuenta con el procedimiento Elaboración de informes de la Planificación Institucional y el Procedimiento del Cambio Organizacional e Informes para evaluar los factores del entorno tales como: los clientes, la tecnología, el ambiente político-social, las leyes, el personal, entre otros; las</p>	
--	---	--

	<p>necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Elaboración de Informes de la Planificación Institucional.</li> </ul> <p>Procedimiento del Cambio Organizacional e Informes</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el <i>benchlearning</i> y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La institución evidencia su interés de Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través del Plan de capacitación, <i>benchlearning</i> con pasantías en agencias homologas internacionales y cursos de nivelación de conocimientos en áreas sustantivas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Participación en cursos especializados de nivelación para profesionales (economistas, abogados, etc.)</li> </ul> <p>Carta de solicitud viáticos para pasantía instituciones homologas internacionales</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia la Monitorización de forma sistemática de los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante la evaluación del clima Laboral que contempla el factor Mejora y Cambio, el Procedimiento del</p>	

	<p>Cambio Organizacional e Informes y el seguimiento de los indicadores del SMMGP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación clima laboral</li> <li>• Procedimiento del Cambio Organizacional e Informes</li> </ul> <p>Cuadro de seguimiento del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución de debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes, mediante la realización de concursos públicos y posterior publicación de los resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional 2017 y 2018</li> </ul> <p>Concursos públicos sobre identificación de trabas administrativas para participar en los mercados</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Pro-competencia asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio mediante la aprobación del POA, se incluyen proyectos de mejora, su seguimiento del progreso y el monitoreo de los indicadores de gestión, la definición de comités para llevar a cabo proyectos, y el Procedimiento del Cambio Organizacional e informes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz avances POA</li> <li>• Memorandos de designación de comités</li> </ul> <p>Procedimiento del Cambio Organizacional e Informes</p>	

<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través del presupuesto y el acceso a fondos del SNIP (MEPyD) frente a proyectos de mejora e impacto nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado.</li> <li>• Fondos SNIP</li> </ul> <p>Normas Técnicas del Sistema Nacional de Inversión Pública SNIP Guía</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia el interés de establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, mediante la aplicación del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Institucional (PYD-P-002), donde se reflejan los lineamientos del estado y de la MAE para preparar los planes a llevar a cabo, mediante el procedimiento Informes Cambios Organizacionales, las encuestas de clima organizacional y buzón de quejas y sugerencias, se permite el cambio sugerido de abajo hacia arriba.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Institucional (PYD-P-002)</li> <li>• Informes Cambios Organizacionales</li> <li>• Encuestas de clima organizacional</li> </ul> <p>Foto buzón de quejas y sugerencias</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los</p>	<p>Se evidencia el interés de promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la</p>	

ciudadanos/clientes.	<p>transparencia y la interacción entre la institución y los ciudadanos/clientes, mediante la página web utilizada para fomentar la transparencia y el acceso a la información por parte del ciudadano; el uso de correo electrónico de contacto para facilitar el acercamiento, incluidos en la plataforma 311 (cuadro de gestión de solicitudes OAI)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de uso de la página Web</li> </ul> <p>Cuadro de gestión de solicitudes OAI</p>	
----------------------	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se analizan 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 institución, mediante el plan de RRHH que se realiza para la contratación de personal vinculado al	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>cumplimiento de las funciones requeridas por la institución para poder brindar los servicios a los ciudadanos, que establece la Ley 42-08. Además, se realiza un análisis de las necesidades de refuerzo de los conocimientos y competencias de los Recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de RRHH de contratación</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul> <p>PROCOMPETENCIA desarrolla e implementa políticas 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, mediante el cumplimiento con la Ley de Función Pública 41-08, la aprobación del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal y del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Función Pública 41-08</li> <li>• Resultados indicadores SISMAP</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal</li> </ul>	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal</li> </ul> <p>Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</p> <p>PROCOMPETENCIAS Asegura que las capacidades de las personas son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas, mediante la aprobación y el seguimiento del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Cargas de Trabajo, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño, del Plan de Capacitación 2018, y del Manual de Organización y Funciones (versión 2018).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Cargas de Trabajo,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitación 2018,</li> </ul> <p>Manual de Organización y Funciones (versión 2018).</p> <p>La Institución desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de</p>	
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>gestión, con criterios objetivos, mediante la aprobación y ejecución del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal, versión 2020.</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución apoya la cultura del desempeño mediante la aprobación y ejecución del Manual de Política, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios al Personal, además del Procedimiento de Promoción por Desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Promoción por Desempeño,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal, versión 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia el uso de perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos, mediante el Manual de Cargos y Funciones, el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal, el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales y el Plan de Capacitación 2018.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</li> </ul> <p>Plan de Capacitación 2018</p> <p>Se evidencia que la Institución presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica mediante el uso de la plataforma de la página Web para la tramitación de solicitudes, mediante las competencias definidas en los perfiles de</p>	
---	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>puestos y el plan de capacitaciones planteadas para el personal que administra estas plataformas. Capacitación interna sobre correcto uso del internet y correo electrónico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen de la plataforma de la página Web para la tramitación de solicitudes,</li> <li>• Perfiles de puestos área de Tecnología</li> <li>• Plan de capacitaciones planteadas para el personal que administra estas plataformas.</li> </ul> <p>Listado de participación en capacitación interna sobre correcto uso del internet y correo electrónico.</p> <p>Hay evidencia de que la institución gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal y Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal.</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> </ul>	<p>No se evidencia de forma específica la existencia de un plan de desarrollo de carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La institución identifica las capacidades de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y las comparar sistemáticamente con las necesidades de la organización, al llevar a cabo el Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales las cuales se comparan con el Manual de Cargos y Funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones</li> </ul> <p>Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia el interés en debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades como respuesta a las necesidades de formación, en el Plan de Capacitación 2018, el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño, Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño,</li> </ul>	

	Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	<p>PROCOMPETENCIA desarrolla, consensua y revisa planes de formación y planes de desarrollo como resultado de las necesidades institucionales, actualización de conocimientos y evaluación de desempeño donde se acuerda con cada colaborador durante el proceso de retroalimentación de resultado, el plan de mejora a llevar a cabo para elevar el resultado de dicha evaluación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018,</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño,</li> </ul> <p>Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales.</p>	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	<p>Se evidencian el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionadas con las personas, en el Manual de Cargos y Funciones, y el Plan de Capacitación 2018</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones, Plan de Capacitación 2018</li> </ul>	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>La institución evidencia el apoyo al ingreso de los nuevos empleados en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Inducción al Personal, y el acompañamiento que se lleva a cabo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Inducción al Personal	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal, Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal.</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> </ul>	
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).		No se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación por ejemplo uso de formación con tecnologías.
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se evidencia la planificación de 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, en el Plan de Capacitación 2018, los planes de trabajo de los Comités de Ética, y Riesgos Laborales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018,</li> <li>• Planes de trabajo Comité de Ética, Planes de trabajo Comité Riesgos Laborales.</li> </ul>	

9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia la evaluación del 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.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La institución presenta cierto interés en revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia mediante el monitoreo de las estadísticas de genero a lo interno. <b>Evidencia:</b> Estadísticas institucionales de género.	No se evidencian la revisión de la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo mediante reuniones periódicas de rendición de cuentas que la MAE y los directivos sostienen, donde se socializan los avances de cada área o departamento. También, mediante la creación de Comités para la colaboración interinstitucional y la Política de comunicación. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Memorandos de designación de Comités</li> </ul> Política de comunicación	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados	Se evidencia la creación de un entorno que propicie la aportación de ideas y	

<p>y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>sugerencias de los empleados mediante la conformación de equipos de trabajo especiales.  <b>Evidencia:</b>  Designación de Equipos Especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité de salud y seguridad</li> <li>• Comité NOBACI</li> <li>• Comité de Calidad</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencian mecanismos que permitan que los colaboradores realicen propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad. Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento Elaboración de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos.  <b>Evidencia:</b>  Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento Elaboración de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos, pág. 3 y 8.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución mediante la participación y aprobación por las áreas y por los directivos del POA.  <b>Evidencia:</b>  Control participación talleres definición del POA</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia la realización de encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora a través de la encuesta realizada acorde al Manual de Políticas, Proceso y</p>	

	<p>Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Clima</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores pueden opinar sobre la calidad de la gestión de sus jefes / directores directos, a través de: encuestas de clima en el factor Liderazgo y Participación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la encuesta de clima.</li> <li>• Resultados de la Aplicación Evaluación 360, 2019</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia la gestión para la aprobación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y su ejecución a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Plan de Trabajo del CMSST</li> </ul>	<p>No se evidencia un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia el interés por garantizar condiciones de conciliación de la vida laboral y personal mediante la opción de elegir el turno de la hora de ingreso y salida de la institución. Se evidencian tipos de permisos y licencias a ser tomados. Los formularios para permisos y/o licencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Función Pública 41-08</li> </ul> <p>Correo Derechos y Deberes del Personal Gerencial</p>	

9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencian gestiones de apoyo para empleados con situaciones de salud especiales <b>Evidencia:</b> Aprobación de apoyo colaboradores situación de salud especial.	No se evidencian políticas formales enfocadas a prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencian gestiones para la aprobación y aplicación de un plan de reconocimiento con formas no monetarias.	No se evidencian planes y métodos formales para premiar a las personas de una forma no monetaria

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia que la institución identifica socios claves del sector privado mediante el uso del portal de Compas y contrataciones, mediante la identificación de necesidad de firmar acuerdos de colaboración mutua con instituciones públicas y privadas. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores.</li> <li>• Listado de Acuerdos formales con instituciones Públicas.</li> </ul> Listado de Acuerdos formales con instituciones privadas.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-		No se evidencia el desarrollo y gestión de acuerdos de colaboración que incluyan los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos

económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		y servicios monitorización periódica de la implementación y resultados de las alianzas
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia el interés por 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 mediante la firma de acuerdo y convenios con distintas instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DGA,</li> <li>• ONE,</li> <li>• PROCONSUMIDOR</li> <li>• ONAPI</li> <li>• Comisión Nacional de Energía.</li> <li>• Proindustria</li> <li>• Junta de Aviación Civil</li> <li>• MESCYT</li> <li>• Autoridad Portuaria Dominicana</li> <li>• Consejo Nacional de Competitividad,</li> <li>• SIV</li> <li>• INTRANT</li> <li>• INDOTEL</li> <li>• CDEEE.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		No se evidencia monitorización periódica de la implementación y resultados de las alianzas
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia las necesidades de alianzas público-privada (APP) en el POA 2019</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de convenios de colaboración con Agentes reguladores según artículo 69 Ley 42-08.</li> </ul>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades en la gestión de las alianzas/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión, en los acuerdos firmados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos firmados, de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión</li> <li>Informe de convenios de colaboración con Agentes reguladores según artículo 69 Ley 42-08.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Se evidencia la intención de aumentar las capacidades organizativas, mediante la firma de convenios de colaboración con otras instituciones públicas y con la contratación de asesores y subcontratación de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de convenios de colaboración con Agentes reguladores según artículo 69 Ley 42-08.</li> <li>Listado de servicios contratados.</li> </ul>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Se evidencia el intercambio de buenas prácticas con los socios en talleres que ha recibido PROCOMPETENCIAS y talleres que ha proporcionado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota de prensa 1 nov 2018 PROCOMPETENCIA imparte charla sobre ley 42-08 CDEEE</li> <li>• Listado de Participación Talleres Socios</li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Se evidencia la selección de los proveedores aplicando criterios de responsabilidad al seleccionarlos dentro del registro de proveedores del estado, que cumplen con los requisitos fiscales y legales que contempla la Ley No 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Monitoreo por la DGC</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>Se evidencia el aseguramiento de una política de información mediante la Política de Comunicación a Medios de Prensa y Ciudadanía y las publicaciones de toda la información concerniente a la estructura y al funcionamiento interno, los proyectos a realizar, legislaciones, presupuesto, entre otras informaciones de interés en la página Web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación a Medios de Prensa y Ciudadanía</li> <li>• <i>Print Screen</i> página Web</li> </ul>	

<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia el interés que la institución tiene de animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos al desarrollar los canales para recibir las quejas, denuncias y sugerencias a través de la plataforma 311 en la página Web institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> <i>Print Screen</i> página Web</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sean de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Publicación de Convocatorias a consultas públicas.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia la recolección de datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes a través de la Plataforma 311 presente en la página Web institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Print Screen</i> página Web Estadísticas de datos recogidos.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia la transparencia de la institución través de su portal Web en la sección de transparencia de todas las informaciones institucionales relevantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de transparencia</li> </ul> <p><i>Print Screen</i> página Web</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de</p>		<p>No se evidencia tener definida la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de los servicios y co-evaluadores.</p>

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Se evidencian una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad mediante las charlas de concientización que se imparten sobre los servicios que ofrece la institución. Además, la página Web institucional cuenta con estadísticas de los procesos de solicitud tramitados, y definición de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado participación en charlas de concientización</li> <li>• Print ScreEn estadísticas institucionales.</li> <li>• Print screen link de servicios ofrecidos</li> </ul>	
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.	<p>Se evidencia que PROCOMPETENCIA se asegura de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes mediante la realización de observatorios de las Condiciones de Competencia en los Mercados Donde se evalúa bajo los siguientes criterios: precios de bienes de las canastas familiares, crecimiento económico, características y dinámica del mercado, insumos intermedios esenciales, regulaciones de interés e inquietudes de la sociedad;</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Resultado de Observatorio de las Condiciones de Competencia en los Mercados	
--	---	--

### 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.	<p>Se evidencia la alineación de la gestión financiera con los objetivos estratégicos a través de la aprobación y ejecución del presupuesto, el cual sustenta la operativa del Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales y Planes de compras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto y ejecución</li> </ul> <p>Plan de compras institucional</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras mediante la Planificación del Presupuesto partiendo del Plan Estratégico y los Planes Operativos. Por igual se analizan las compras y contrataciones, contemplando varias cotizaciones para que el Comité de Compras, decida la opción con menor riesgo para la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Actas de reuniones comité de compras.</li> </ul>	

	Cuadros comparativos de precios	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia el aseguramiento de la transparencia financiera y presupuestaria mediante el uso del SIGEF y la publicación en el portal de transparencia de la página Web, de los documentos financieros que sustentan la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screen Página Web portal de transparencia</li> <li>• Memorias institucionales</li> </ul> <p>Índice de ejecución presupuestaria</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia el aseguramiento de la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, mediante el uso del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el seguimiento de los lineamientos de la Dirección de Presupuestos y de Compras y contrataciones Públicas; además de seguir la política de Gestión de Compras y Contrataciones de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones</li> </ul> <p>Política de Gestión de Compras y Contrataciones de la institución</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Se evidencia la planificación, el control presupuestario y de costos mediante el uso del SIGEF y la formulación del presupuesto anual con su ejecución mensual, que se relaciona al Plan Estratégico Institucional que abarca una programación de 4 años.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional Presupuesto.</li> </ul>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras al contar con una estructura con áreas que asumen las distintas responsabilidades relacionadas con las finanzas sin incurrir en conflictos de interés, teniendo el Departamento Administrativo y Financiero, dentro del cual se encuentran la División de Compras y Contrataciones y el Departamento de Contabilidad como se puede ver en el Manual de Perfiles de cargo y Manual de Organización y Funciones de PROCOMPEENCIA. Por igual los procesos financieros son auditados por la CGR.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Organizacional de Perfiles de cargo</li> </ul> <p>Manual de Organización y Funciones de PROCOMPEENCIA.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las decisiones de inversión y el control financieras se basan en el análisis que fundamente el Plan Estratégico Institucional, el POA y el Presupuesto institucional para la sostenibilidad y desarrollo de iniciativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul> <p>POA.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia la inclusión de datos de resultados presupuestarios, al estar relacionado el presupuesto con la ejecución del Plan Estratégico Institucional y el POA que cuenta con indicadores de cumplimiento y ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria</li> </ul>	

- Memoria Institucional Informe DIGEPRES

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la institución mediante el uso de carpetas institucionales en los servidores de la institución, donde se almacenan documentos institucionales tales como procedimientos, políticas, manuales, etc. Además, todos los documentos resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son resguardados, almacenados e incluidos en la Página Web institucional</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen carpetas de intranet</li> <li>• Print Screen documentos página Web</li> </ul> <p>Se evidencia el interés por Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada mediante el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias, que administra Control Documental.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias</p> <p>Se evidencia el control de la información y el conocimiento de la institución mediante el uso de carpetas institucionales en los</p>	

<p>también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>servidores de la institución, donde se almacenan documentos institucionales tales como procedimientos, políticas, manuales, etc.</p> <p>Además, todos los documentos resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son resguardados, almacenados e incluidos en la Página Web institucional y en físico.</p> <p>Por igual se gestiona la documentación externa mediante el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias, que administra Control Documental.</p> <p>En adición a lo cual el Departamento de Planificación monitorea y da seguimiento a los resultados de gestión de cada área para alinear los indicadores a los Planes Operativos establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen carpetas de intranet</li> <li>• Print Screen documentos página Web</li> <li>• Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias</li> </ul> <p>Manual de Funciones Planificación</p> <p>Se evidencia el desarrollo de canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los colaboradores tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos, mediante el uso de carpetas públicas en intranet, el Procedimiento de Gestión de Comunicación Interna, el uso de carteleras,</p>	
--	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>y el procedimiento de Generación y Publicación de Comunicación Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso Correo electrónico</li> <li>• Print Screen carpetas de intranet</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Comunicación Interna</li> <li>• Foto de cartelera</li> </ul> <p>procedimiento de Generación y Publicación de Comunicación Institucional</p> <p>Se evidencia el interés de asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la institución, mediante los manuales de Organización y funciones, de descripciones de puestos, el procedimiento de inducción, Charlas internas de actualización de conocimientos, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y funciones,</li> <li>• Descripciones de puestos,</li> <li>• Procedimiento de inducción,</li> </ul> <p>Listado participación Charlas internas de actualización de conocimientos,</p> <p>Se evidencia que la institución garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad, en la publicación en la página Web institucional que cuenta con barra de ayuda a la</p>	
---	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>inclusividad y en la participación en portal Datos abiertos Gob RD.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen Pagina Web</li> </ul> <p>Print Screen Participación en portal Datos abiertos Gob RD</p> <p>Se evidencia en la institución el interés de garantizar que se retenga dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, en caso de que éstos dejen la organización, mediante el uso del correo electrónico institucional y de carpeta compartidas en intranet para almacenar la información relevante.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Print Screen intranet</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser</p>	<p>Se evidencia el diseño de la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos en los proyectos de tecnología contemplados en el Plan Operativo que se desprende del Plan Estratégico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan Operativo</li> </ul> <p>Proyectos relacionados en la gestión de tecnología</p>	<p>No se evidencia que en la implementación, monitorización y evaluación de las tecnologías se mida la relación costo-efectividad de las tecnologías</p>

<p>suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución por asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mediante el control y habilitación de usuarios a las herramientas informáticas correspondientes a sus funciones; mediante identificación de cursos relacionados con tecnología en el Plan de Capacitación y cursos realizados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado control permisos de acceso plataformas tecnológicas.</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Registro de participación: Taller Uso correcto del servicio de Internet; Uso correcto del correo electrónico institucional.</li> </ul> <p>Se evidencia el uso de forma eficiente de las tecnologías mediante el desarrollo de una herramienta automatizada para el control de los servicios de los departamentos de Servicios Generales, de Comunicaciones y de Tecnología. Además el uso de las plantillas de Excel y el correo electrónico para la gestión de proyectos y tareas; El uso de carpetas públicas y la página Web para la gestión del conocimiento; Power Point, plantillas de Excel y el correo electrónico para las actividades formativas y de mejora; La interacción con los grupos de interés y asociados se logra a través de la página Web institucional; y el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas mediante el uso de Firewall, servidores de respaldo.</p>	<p>usada, ni se haya realizado el análisis del ROI de los proyectos tecnológicos</p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas publicas</li> <li>• Equipo UTM y software (seguridad de redes)</li> <li>• Sistema de escaneo y vulnerabilidad de red</li> <li>• Sistema de tiques de requerimientos servicios de tecnología OTRS</li> <li>• Licencias de Office</li> <li>• Plantilla evolución proyecto.</li> <li>• Power point de curso</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución se ha apoyado en las tecnologías para mejorar el servicio prestado de manera interna y externa a través de la certificación en la Norma de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC) A3, su compromiso para la obtención de las certificaciones de las Normas de Tecnología A2, A4, A5 y E1, y la interacción de los usuarios/ clientes con la página Web para realizar la solicitud de los servicios que se prestan.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen procesos de servicios prestados.</li> <li>• Certificación NORTIC A3</li> </ul> <p>Indicador iTICge</p>	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>PRO-COMPETENCIA manifiesta su interés de estar siempre atenta a las innovaciones tecnológicas y a revisar la política si fuera necesario, mediante su certificación en la Norma de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC) A3, su compromiso para la obtención de las certificaciones de las Normas de Tecnología A2, A4, A5 y E1, y la aprobación del Procedimiento TIC-P-001 de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones o Sistemas de TIC</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación NORTIC A3</li> <li>• Indicador iTICge</li> </ul> <p>Procedimiento TIC-P-001 de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones o Sistemas de TIC.</p> <p>Se evidencia que la institución tiene en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC, mediante la aprobación del Plan de Medioambiente 2019-2021, donde se contempla el manejo de las TIC, uso del papel, uso de energía, gestión de residuos, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Medioambiente 2019-2021</p>	<p>No hay evidencia de que se haya adoptado el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se evidencia el equilibrio de la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios, en la distribución interna que segrega las áreas, la centralización de las operaciones de la institución en un solo lugar. Ubicación céntrica y cercana a otras instituciones gubernamentales con vías de transporte y acceso fáciles.</p> <p><b>Evidencia:</b> Print scree Google Map.</p> <p>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 mediante una división de la planta física alineada con las áreas operativas, dentro de las cuales se distribuyen los espacios en función a las responsabilidades y nivel de resguardo de la información que maneja cada posición. Las posiciones y áreas con informaciones sensibles utilizan espacios controlados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plano arquitectónico con distribución de áreas.</p> <p>Se evidencia la realización de un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos,</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>equipamientos y materiales usados, mediante la subcontratación de servicios externos de mantenimiento y la contratación de servicios externos de mantenimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Subcontrataciones contempladas en el PACC 2019</p> <p>Se evidencia el interés de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mediante los lineamientos de Uso de vehículos institucionales, Listado de Verificación Diaria Encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados y el Plan de Protección al Medio Ambiente 2019-2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados.</li> <li>• Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados.</li> </ul> <p>Plan de Protección al Medio Ambiente 2019-2020.</p> <p>Las oficinas se encuentran ubicadas en una zona céntrica y cercana a otras instituciones gubernamentales con vías de transporte y acceso fáciles, que permiten la accesibilidad. También, han realizado un acuerdo con la Biblioteca Nacional para que quienes asistan a la institución temporalmente puedan utilizar parqueos en dicha biblioteca.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Print scree Google Map</li> <li>• Plano arquitectónico con distribución de áreas y accesos.</li> <li>• Correo indicando acuerdo con Biblioteca Nacional.</li> </ul> <p>Se evidencia una política integral para gestionar los activos físicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Política, Proceso y Procedimiento de Gestión y Conciliación de Activos.</li> </ul>	<p>No hay evidencia de que las instalaciones se pongan a disposición de la comunidad local.</p>
--	---	---

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se evidencia el mapa de procesos y la descripción y documentación de los procesos claves y su seguimiento mediante los procedimientos documentados, y el seguimiento del Departamento de Planificación y Desarrollo a los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> </ul> <p>Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos.</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se evidencia el Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos en el Manual Organización y funciones de PROCOMPETENCIA, en Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos y en El Plan Operativo Anual (POA), documentos en donde se detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas en el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Organización y funciones de Procompetencia,</li> <li>• Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos y</li> </ul> <p>El Plan Operativo Anual (POA),</p>	
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Se evidencia el análisis y evaluación de los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, mediante los ajustes realizados a los procedimientos resultados de un proceso de evaluación y mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Versiones de procedimientos.</p>	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos en los procedimientos aprobados que contemplan los servicios establecidos bajo el mandato de la Ley 42-08, en la interacción de los procesos que se visualiza en el mapa de procesos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el mismo seguimiento del Plan Estratégico y los Planes Operativos Anuales relacionados.</p>	



<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>asignación de recursos a las áreas según a través del Presupuesto Institucional. En el Plan Operativo Anual, se observa los recursos asignados a cada iniciativa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional.</li> </ul> <p>Plan Operativo Anual</p> <p>Se evidencia el interés de simplificar los procesos a intervalos regulares, en el monitoreo continuo de los resultados de los procesos y ajustes periódicos realizados a los mismos. Por igual, con la iniciativa del concurso “Tantas vueltas no es Competencia” que lleva a cabo la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Elaboración de Manual de políticas, procesos y procedimientos</li> <li>• Mejora de procesos.</li> <li>• Print Screen Competencia Nacional de Ensayos: “Tantas vueltas no es Competencia”</li> </ul> <p>Bases competencia “Tantas vueltas no es Competencia”</p> <p>Se evidencia el interés de establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos mediante las estadísticas llevada respecto a la tramitación de las quejas y el cumplimiento con los plazos establecidos en la Ley la cual es monitoreada y sus resultados constantemente publicados en la Web y otros medios.</p>	
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Print Screen estadísticas institucionales Pagina Web</p> <p>Se evidencia la innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios mediante la participación de personas clave en pasantías en agencias homologas internacionales, para absorber mejores prácticas, convenios internacionales de colaboración con entes homólogos. Participación en la Mesa de trabajo de colaboración de servicio único.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud viáticos para pasantía instituciones homologas internacionales</li> <li>• Acuerdos con: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comisión Federal de Competencia Económica, México.</li> <li>○ Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Panamá.</li> <li>○ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, España.</li> <li>○ Consejo Nacional de Competencias, Ecuador.</li> </ul> </li> </ul>	<p>No se evidencia un sistema establecido de monitoreo de impacto de los servicios electrónicos.</p>
---	--	--

	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Perú.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencia la identificación de los outputs de la institución en la Página Web y en los resultados del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen Pagina Web Servicios</li> <li>• Print Screen Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos</li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se evidencia el involucramiento de ciudadanos / clientes mediante el llamado a participar en la Consulta pública de legislaciones y normativas. <b>Evidencia:</b> Consultas Públicas: Publicado en la página 5A en la edición del miércoles 24 de enero de 2018 del periódico Hoy	
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.	Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos/ clientes y otros grupos de interés a través del llamado a participar en la Consulta pública de legislaciones y normativas, mediante el procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias y del canal de denuncias 311 donde se contempla el tratamiento de las mismas y los mecanismos para los planes de mejora resultantes de estos. <b>Evidencia:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas Públicas: Publicado en la página 5A en la edición del miércoles 24 de enero de 2018 del periódico Hoy</li> <li>• Procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias</li> </ul> Informe OAI Canal de denuncias 311	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	<p>Se evidencia que la institución involucra 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 mediante el llamado a participar en la Consulta pública de legislaciones y normativas, mediante el procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias y del canal de denuncias 311 donde se contempla el tratamiento de las mismas y los mecanismos para los planes de mejora resultantes de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas Públicas: Publicado en la página 5A en la edición del miércoles 24 de enero de 2018 del periódico Hoy</li> <li>• Procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.</li> </ul> Informe OAI Canal de denuncias 311	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	<p>Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces, mediante la entrega de información a través de la Oficina de Acceso a la Información; el</p>	

	<p>acceso a los servicios brindados por la institución mediante el portal web; el involucramiento de los ciudadanos/ clientes y otros grupos de interés a través del procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias a través del canal de denuncias 311</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>• Informe OAI Canal de denuncias 311.</li> </ul> <p>Print Screen portal Web</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que la información relevante está en la Página Web y los Clientes / ciudadanos puedan solicitar información adicional a través de la OAI, además en la participación en portal Datos abiertos Gob RD.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe OAI</li> <li>• Print Screen portal Web</li> </ul> <p>Print Screen portal portal Datos abiertos Gob RD</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la promoción de la accesibilidad a la organización facilitando informaciones en la Página Web en distintos formatos, inclusive videos. Presenta horarios de atención al ciudadano/ cliente adecuados a la naturaleza de los servicios que presta. En la página Web cuentan con una barra de ayuda a la inclusividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Print Screen Pagina Web</p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones a través del procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias y del canal de denuncias 311 donde se contempla el tratamiento de las mismas y los mecanismos para los planes de mejora resultantes de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de recepción de quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>• Informe OAI Canal de denuncias 311.</li> </ul> <p>Print Screen portal Web</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia la realización de la cadena de valor de los servicios de PRO-COMPETENCIA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Cadena de valor de los servicios de PRO-COMPETENCIA</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia la coordinación y unión de procesos de los socios claves a través de acuerdos realizados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Aduanas</li> <li>• Fundación Reservas</li> <li>• Oficina Nacional de Estadísticas, ONE</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PROCONSUMIDOR</li> <li>• UNIBE</li> <li>• Oficina Nacional de la Propiedad Intelectual, ONAPI</li> <li>• Comisión Nacional de Energía</li> <li>• ProIndustria</li> <li>• Junta de Aviación Civil</li> <li>• Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, MESCYT</li> <li>• Autoridad Portuaria Dominicana</li> <li>• Consejo Nacional de Competitividad</li> <li>• Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)</li> <li>• Superintendencia del Mercado de Valores (SIV)</li> <li>• Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. INDOTEL</li> <li>• Corporación Dominicana de Empresas Estatales, CDEEE</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screen página Web nota de prensa firma de acuerdo</li> </ul> <p>Acuerdos firmados.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la participación en el portal Datos abiertos Gob RD, mediante la participación y uso del SIGEF, Uso del portal de compras y contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen portal Datos abiertos Gob RD</li> <li>• SIGEF</li> </ul> Portal de compras y contrataciones	
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.	Se evidencia el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones de procesos institucionales en la colaboración en la mesa de trabajo del sistema unificado <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de participación mesa de trabajo del sistema Unificado.</li> </ul> Minutas de reuniones mesa de trabajo del sistema Unificado.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones de procesos institucionales en la colaboración en la mesa de trabajo del sistema unificado <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de participación mesa de trabajo del sistema Unificado.</li> </ul> Minutas de reuniones mesa de trabajo del sistema Unificado.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se evidencia el fomento de la participación en proceso interorganizacionales en los distintos comités internos conformados: Comité de ética, Comité de compras, Comité NOBACI, Comité de CAF. <b>Evidencia:</b> Designación de comités	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:	Se evidencia la creación de la cultura de trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización, en la	

<p>autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>definición, aprobación y ejecución del Plan Operativo Anual y los procesos de autoevaluación (NOBACI, CAF, Procedimiento de Autoevaluación de control interno)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación NOBACI,</li> <li>• Puntuación CAF,</li> </ul> <p>Procedimiento de Autoevaluación de control interno</p>	
---	--	--

## 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
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> </ol>		<p>No tenemos medición de la percepción del ciudadano/cliente sobre nuestros servicios, reputación, etc.</p> <p>No se mide la percepción de la involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>No se mide la percepción respecto a la Accesibilidad.</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia la medición de la calidad respecto a los productos y servicios ofrecidos por la institución a través del SISMAP</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP</p> <p>Se evidencia la información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés a través del monitoreo de Transparencia del SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP</p>	<p>No se mide la percepción de la transparencia de la institución</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de los ciudadanos /clientes respecto a los productos y servicios ofrecidos por la institución</p> <p>No hay evidencia de medición de la percepción teniendo en cuenta la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes respecto a la información disponible</p> <p>No hay evidencia de medición la correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos</p> <p>No hay evidencia de que se realicen mediciones frecuentes a de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización</p> <p>No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios</p>
--	--	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

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

<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Se evidencia la medición del grado de implicación de los grupos de interés mediante las estadísticas de recepción y tramitación de denuncias de violación de la Ley 42-08. Mediante la participación en consultas publicas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de denuncias recibidas, conteo de notas de prensa sobre las denuncias recibidas, enlaces al repositorio de estadísticas que está en el portal.</li> </ul> <p>Listado de presencia consultas públicas. Se evidencia haber recibido sugerencias a través de la OAI.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe OAI sugerencias.</p> <p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, mediante las estadísticas de atención al cliente por los distintos medios disponibles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estadísticas de denuncias recibidas Estadísticas de OAI.</li> </ul> <p>Se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés mediante el cumplimiento con la agenda de convenios interinstitucionales de colaboración según lo establecido en el artículo 69 de la Ley 42-08.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencian que la institución lleve indicadores de cumplimiento en relación con el género y la diversidad</p>
---	--	--

Cuadro de Agentes reguladores según artículo 69 Ley 42-08, a enero 2019.

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia que la institución, por la naturaleza de los servicios que brinda, recibe todas las solicitudes siguiendo el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias y administra los tiempos según los plazos establecidos en la Ley 42-08.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias.</li> </ul> <p>Ley 42-08.</p> <p>Se evidencia que los servicios que presta la institución se ofrecen de manera gratuita dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Área de Servicios del portal web.</p> <p>Se evidencia la accesibilidad de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular. Índice de transparencia</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Área de Servicios del portal web.</p>	<p>No se evidencia la medición de la accesibilidad respecto al horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>



<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de Seguimiento de Transparencia - OAI</li> <li>• Cuadro de Seguimiento Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</li> </ul> <p>Cuadro de Seguimiento SISMAP. - Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización con la publicación en la Página Web de la Memorias Institucional 2019, la ejecución Presupuestaria, y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional, del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Cuadro de Seguimiento de Transparencia - OAI</li> <li>• Cuadro de Seguimiento Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</li> </ul>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Cuadro de Seguimiento SISMAP. Se evidencia que no existen actuaciones del Defensor Público relacionadas a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Reporte de la línea 3 I I. Se evidencia el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, mediante la publicación en la Página Web de la Memorias Institucional 2019, la ejecución Presupuestaria, y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de</p>	

	<p>Transparencia Institucional, del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Cuadro de Seguimiento de Transparencia - OAI</li> <li>• Cuadro de Seguimiento Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</li> </ul> <p>Cuadro de Seguimiento SISMAP.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia los resultados con el número y tiempo de procesamiento de las quejas, en las estadísticas que lleva la empresa respecto al portal 311.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas 311.</p> <p>Se evidencia que, según los procedimientos establecidos por la institución, todos los requerimientos a ser recibidos con requisitos son revisados para orientar al cliente previo su depósito.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley General de Defensa de la Competencia, Núm. 42-08</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de servicio mediante las estadísticas institucionales de servicios.</p>	

	<b>Evidencia:</b> Estadísticas institucionales de servicios	
--	--	--

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> </ol>	<p>Se evidencia la percepción del Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, durante el proceso de reforma del marco estratégico en actividad FODA 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados FODA 2020 Registro de participación de FODA 2020 Registro de participación a Focus Group Marco Estratégico</p> <p>Se evidencia la percepción de la participación de las personas en las actividades de mejora, en las sesiones de Búsqueda de Soluciones de Focus Groups 2019 y 2020</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatoria a Focus Group para búsqueda de Soluciones 2019 y 2020</p> <p>Se evidencian la percepción del conocimiento de las personas de los posibles conflictos de</p>	<p>No hay evidencia de la medición de la percepción de la imagen y rendimiento global de la institución</p>

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>interés y la importancia de un compromiso ético, en el resultado de encuesta para medición de conocimiento de los servidores públicos sobre temas relacionados a la ética, integridad, transparencia y prácticas anticorrupción 2019 y clima ético 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados de la Encuesta de Medición Ética 2019 Resultados de la Encuesta de Clima Ético Institucional 2020</p>	<p>No hay evidencia de que se mida la percepción respecto a los mecanismos de consulta y diálogo. No hay evidencia de que se mida la percepción respecto a la responsabilidad social de la organización</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>		<p>No hay evidencia de que se mida la percepción de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción de la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No hay evidencia de que se mida la percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>		<p>No hay evidencia de que se mida la percepción del ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción del enfoque hacia las cuestiones sociales.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción de la toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción de la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No hay evidencia de que se mida la percepción del plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción de la motivación y empoderamiento</p> <p>No hay evidencia de que se mida la percepción del acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización</p>

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores relacionados con el comportamiento de las personas En el sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Puntuación del 100% SISMAP en la presentación de Índice de rotación y el Índice de absentismo</p> <p>Se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados”, así como el monitoreo y cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones del Desempeño.</li> </ul> <p>Avances Plan Operativo Anuales</p> <p>Se evidencia la medición del nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades a través de la evaluación del Acuerdo de desempeño de las actividades vinculadas al POA</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del desempeño respecto al Acuerdo de desempeño</p>	<p>No hay evidencia de que se mida la percepción del acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización</p> <p>No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con el nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación</p>

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencia un plan de desarrollo individual que mide la aplicación de las acciones formativas de acuerdo a las necesidades del servidor post la evaluación del desempeño.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Política, Proceso y Procedimientos de Evaluación de Competencias Profesionales.</li> <li>• Plan de Desarrollo Individual</li> </ul>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No hay evidencia de que se mida la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencian 0 denuncias éticas gestionadas por el comité.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe dilemas éticos reportados</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización</p>

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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</li> </ol>		<p>No hay evidencia de mediciones de percepción realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad de la institución, respecto del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No hay evidencia de mediciones de percepción respecto a la reputación de la organización</p> <p>No hay evidencia de mediciones de la percepción respecto del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, del enfoque hacia las cuestiones medioambientales de la institución</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, sobre el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional de la institución</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, sobre el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el</p>

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>ámbito local, regional, nacional e internacional de la institución.</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción de la Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución y su comportamiento ético</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, sobre la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada la institución</p> <p>No hay evidencia de mediciones realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, sobre la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en a realizar actividades para preservar y mantener los recursos, Mediante la aprobación del Plan de Medioambiente donde se contempla el compromiso con el medioambiente, las acciones a llevar a cabo para cumplir con el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Medio ambiente 2019- 2021</p>	<p>No hay evidencia de la medición de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No hay evidencia de la medición de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencian el apoyo a proyectos de desarrollo internacional mediante la firma de acuerdos de colaboración internacional con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Federal de Competencia Económica, México.</li> <li>• Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Panamá.</li> <li>• Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, España.</li> <li>• Consejo Nacional de Competencias, Ecuador.</li> <li>• Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Perú.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Acuerdos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Federal de Competencia Económica, México.</li> <li>• Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Panamá.</li> <li>• Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, España.</li> <li>• Consejo Nacional de Competencias, Ecuador.</li> </ul> <p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Perú.</p>	<p>No hay evidencia de que se mida el apoyo destinado a las personas en situaciones de desventaja</p> <p>No hay evidencia de que se midan indicadores de apoyo como empleador a la diversidad étnicas y a personas en situación de desventaja</p> <p>No hay evidencia de la medición de indicadores que midan la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.</p>
--	---	---

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados mediante la participación de colaboradores en proyecto de Jornada de Reforestación, donde se recogieron</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos participación en Dominicana Limpia</li> <li>• Correo de Invitación a Dominicana Limpia y la Jornada de Reforestación.</li> </ul>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros, mediante las charlas realizadas sobre la Ley 42-08, datos estadísticos presentados en las Memorias Institucionales</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales</li> <li>• Formulario de participación</li> <li>• Cantidad de personas capacitadas</li> </ul>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y su ejecución a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, acciones de prevención de riesgos para la salud través.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul> <p>Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020</p>	<p>No hay evidencia de llevar indicadores de programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes empleados</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No hay evidencia de medición respecto al resultado de la responsabilidad social.</p>

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencian en la página Web las estadísticas institucionales por periodo, de la Dirección Ejecutiva y del Consejo Directivo, con la cantidad de servicios y actuaciones realizadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Print Screen de estadísticas</p> <p>Se evidencian los resultados de la institución en términos de outcome, en los factores evaluados y contemplados en las Memorias institucionales que recopilan las acciones contempladas en el periodo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales desde el 2017 al 2019.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de los principios de autoevaluación institucional, basado en el modelo CAF, como sistema de gestión de calidad, y se expone a la ciudadanía a través del SISMAP el resultado de esas inspecciones y auditorias de gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe I de Autoevaluación Institucional, basado en el modelo CAF.</li> <li>• Matriz de autoevaluación.</li> <li>• Plan de Acción 2019-2020</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición de la calidad de la prestación de los servicios y productos.</p> <p>No se evidencia la medición de la calidad de la prestación de los servicios y productos.</p> <p>No se evidencia la medición del grado de cumplimiento de contratos/ acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>

<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de avance de aplicación del plan de acción CAF.</li> </ul> <p>Se evidencian los resultados del benchmarking en términos de outputs y outcome en la calificación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Monitoreo de transparencia de la OAI, en los distintos periodos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Puntaje SISMAP, por periodo</li> <li>Índice de Transparencia, por periodo</li> </ul>	<p>No se evidencia indicadores de evaluación del resultado de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> </ul>	<p>Se evidencia la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos, mediante los resultados de los Planes Operativos ejecutados por las áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de avance POA.</p> <p>Se evidencian los resultados de la eficiencia en la gestión de los recursos, mediante el nivel de ejecución de los Planes Operativos Anuales, en el resultado de la evaluación del desempeño realizada y la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución POA 2019</li> <li>Resultados evaluación del desempeño</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li>   <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>• 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.).</li> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de los principios de autoevaluación institucional, basado en el modelo CAF, como sistema de gestión de calidad que otorgó los primeros resultados de oportunidades de mejora para iniciar el proceso de medición de la mejora de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe I de Autoevaluación Institucional, basado en el modelo CAF.</li> <li>• Matriz de autoevaluación.</li> <li>• Plan de Acción 2019-2020</li> <li>• Informe de avance de aplicación del plan de acción CAF.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de los principios de autoevaluación institucional, basado en el modelo CAF, como sistema de gestión de calidad que otorgó los primeros resultados de oportunidades de mejora para iniciar el</p>	<p>No hay evidencia de la medición de los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>No hay evidencia de la medición de resultados de benchmarking (análisis comparativo) No se evidencia la medición del grado de eficacia de las alianzas</p> <p>No hay evidencia de que la institución mida o lleve el control del valor añadido al uso de la información y de las tecnologías de la comunicación.</p> <p>No se evidencia la medición de los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. No hay evidencia de que la institución tenga resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión</p>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>proceso de medición de la mejora de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe I de Autoevaluación Institucional, basado en el modelo CAF.</li> <li>• Matriz de autoevaluación.</li> <li>• Plan de Acción 2019-2020</li> <li>• Informe de avance de aplicación del plan de acción CAF.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros a través del indicador de eficacia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes y <i>Print Screen</i> del Índice de Gestión Presupuestaria.</li> <li>• Informe de evaluación semestral de ejecución física y financiera</li> </ul> <p>Se evidencian la recepción de los resultados de la auditoría realizada a la gestión financiera por parte de Cámaras de Cuentas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 - Informe de Auditoria 2017 de Cámaras de Cuentas e informe legal.</li> <li>• Plan de Acción frente hallazgos.</li> <li>• 2020 – Informe de Auditoria 2017 de Cámaras de Cuentas, definitivo.</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición de la eficiencia de costos</p>
--	--	---

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