



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Interior y Policía

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La Institución ha formulado la Misión y Visión implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>Período 2010-2013: “<i>Misión:</i> Definir, coordinar y controlar la implementación de las políticas públicas, planes y programas que garanticen el ejercicio del derecho a la seguridad ciudadana, a través de una gestión articulada y enlazando de forma efectiva los diferentes niveles de gobiernos. <i>Visión:</i> Ser una institución reconocida por su compromiso con la seguridad ciudadana, la profesionalidad de su personal y la calidad de los procesos que ejecuta”.</p> <p>La misión y visión fueron revisadas y a su vez reformuladas para el periodo 2014-2016:</p> <p>“<i>Misión:</i> Garantizar la seguridad ciudadana y el ejercicio de los derechos de la población, promoviendo el orden público, a través de cultura de paz y una política de integridad institucional que involucre la sociedad, para mantener los valores democráticos.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p><i>Visión:</i> Ser una institución integrada y comprometida con la seguridad ciudadana, a través de la profesionalidad del capital humano, la actuación responsable, eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus funciones asegurando el Estado de derecho”. Durante el periodo Agosto – Diciembre del año 2016, se realizó otra revisión involucrando los grupos de interés internos, dejándolas sin cambios para la formulación del Plan Estratégico 2017-2020.</p> <p>Los <i>Valores</i> de la institución están alineados con la Misión y Visión respetando el marco general de valores del sector público, los cuales son: Compromiso, Integridad, Equidad, Ética, Calidad, Transparencia, Eficiencia.</p> <p>Se comunica la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos a los grupos de interés internos, a través de talleres de socialización del Marco Estratégico Institucional 2015-2017, talleres de inducción, portal web de la institución, carnets de identificación de los empleados, también se encuentran expuestos en los pasillos de la Institución. La Misión, Visión y Valores se revisaron tomando en consideración los grupos de interés internos. Se formularon al final del año 2010 e inicio del 2011, para la formulación del Plan Estratégico 2012-</p>	<p>No se observa que se asegure el dominio y conocimiento de la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos por parte de los grupos de interés externo.</p>
--	--	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>2015 y se revisaron durante 2013 para formular el Plan Estratégico 2014-2017. También se revisaron en el 2016 para formular el Plan Estratégico 2017-2020. Se ha diseñado un formulario para el análisis del entorno.</p> <p>Evidencia: Formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018).</p> <p>Se creó un Sistema de Gestión que previene comportamientos no éticos, a través de la conformación de la Comisión de Ética y elaboración del Código de Ética y Conducta del Servidor Público. Se celebraron elecciones en el año 2019 para elegir los miembros de la Comisión de Ética con la participación masiva de los empleados. Se socializó el Código de Ética y Conducta del Servidor Público en todos los niveles de la institución y se han desarrollado diversas actividades a los fines de fomentar una conducta orientada a los valores éticos definidos en la institución.</p> <p>Evidencias: Código de Ética y Conducta del Servidor Público, Registro Comisión de Ética, Juramentación Comisión de Ética.</p> <p>A través del Código de Ética Institucional se desarrolla una cultura para la prevención de la corrupción a lo interno del Ministerio.</p>	<p>No se evidencia que se hayan identificado potenciales áreas de conflictos de intereses en la institución.</p>
---	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Evidencias: Código de Ética y Conducta del Servidor Público, talleres, fórums, reuniones, cápsulas informativas mensuales y semanales para todos los empleados.</p> <p>Se desarrollan diferentes actividades para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes / directivos / empleados; tales como: Conoce tu Ministerio, socializaciones con las áreas, reuniones sobre las metas presidenciales, talleres de liderazgo, manejo de conflictos, cine forum orientados a promover la lealtad y buenos valores.</p> <p>Evidencias: Invitación a cine fórum, talleres, promoción gestión de denuncias.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</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>El Ministerio posee una Estructura Organizacional, en la cual están definidos los niveles, funciones, responsabilidades y competencias de los servidores. Hasta la fecha se ha estado desarrollando y aplicando mejoras al sistema de gestión por procesos.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Clasificados.</p> <p>Se revisó la Estructura Organizacional aplicando los cambios necesarios con la finalidad de actualizar los nuevos marcos</p>	<p>No se asegura un sistema de gestión de las alianzas acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>legales y garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico y los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 154-19, que aprueba la Estructura Organizativa del MIP y la Estructura Organizacional del 15/05/2019; Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos Clasificados donde se definen las funciones y responsabilidades de nuestros servidores; Procedimiento Gestión del Cambio Organizacional.</p> <p>Están definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los empleados.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2020, POA 2019 y 2020.</p> <p>La institución dispone de un Sistema de Control Interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización. Además se han establecido políticas y procedimientos para el monitoreo, evaluación y seguimiento del sistema de control interno institucional.</p> <p>Evidencias: Sistema Institucional de Planificación Estratégica (RUTA), sistemas de indicadores de gestión (NOBACI, SISMAP, SIGEF, SIGOB). Tenemos definido el Sistema del Marco Común de Evaluación (CAF) y las</p>	<p>No se han identificado las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc.)</p> <p>No se dispone de un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos.</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>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</p>	<p>Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para la gestión de la calidad en el Ministerio.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAF, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Se han formulado estrategias de administración electrónica que consisten en la implementación de la Ventanilla Única para ofrecer servicios a los ciudadanos. Se ha iniciado la simplificación y automatización de los servicios para el proyecto gubernamental "República Digital". Evidencias: Automatización de servicios, implementación Ventanilla Única.</p> <p>Se han creado condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencias: Proyecto Piloto Los Alcarizos, PARAP II, Cooperación Bilateral Japón, China, Corea del Sur.</p> <p>Están habilitados distintos canales de comunicación interna y externa. Evidencias: Política de Comunicación Interna y Externa, Departamento de Correspondencia, correo electrónico, Portal web institucional, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>	<p>No se ha medido la eficacia de las comunicaciones internas y externas.</p> <p>No se evidencia un compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación.</p>
---	---	---

<p>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>No se evidencia que se comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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>Se informa de forma periódica sobre los asuntos claves de la institución: Planes Estratégicos, Planes Operativos, Planes Trimestrales, Metas Presidenciales, informes de avance NOBACI, CAF, políticas y procedimientos, novedades en la gestión de la organización.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.</p> <p>Se apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización a través de las socializaciones y reuniones de los</p>	<p>No se evidencia que se predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>No se muestra la promoción de una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>No se evidencia que los empleados se motivan o impulsan para el mejor cumplimiento de los objetivos generales de la organización.</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</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>	<p>Planes Trimestrales y Anuales (PEI – POA).</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.</p> <p>Se proporciona la retroalimentación a los directivos a través de las socializaciones y reuniones de los Planes Trimestrales y Anuales (PEI - POA), NOBACI y CAF.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.</p> <p>Se motiva al personal por medio de la delegación de responsabilidades, esto se sustenta por medio de procedimientos establecidos y un mecanismo donde se definen varios suplentes en las diferentes áreas, tomando en cuenta sus competencias.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Suplencia o Sustitución Temporal del Personal, Matriz de Suplencia del Personal.</p>	<p>No se muestra la retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>No se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>No se observa que se demuestra la voluntad personal de los líderes a recibir recomendaciones / propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</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>No se reconocen y premian los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>No se evidencia una muestra de respeto y respuesta a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>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>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>Se ha colaborado con las autoridades políticas para definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>Evidencias: Plan de Seguridad Interior.</p> <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización e incorporadas a la organización.</p> <p>Evidencias: Plan de Seguridad Interior.</p> <p>Los productos y las metas están alineados con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los cuales se reflejan en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencias: Ley 1-12 (END), PEI y POA 2019 y 2020.</p> <p>Se ha involucrado a los políticos en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>No se evidencia un desarrollo y 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>No se han involucrado los 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>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>Evidencias: Reunión Ministro MIP con Alcaldesa del Distrito Nacional y altos funcionarios del gobierno. Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa y fotos de reuniones con autoridades. Se desarrollan y mantienen alianzas y trabajos con grupos de interés importantes, por ejemplo alianzas con iglesias y comunidades, Comité Preventivo por una Juventud Libre de Drogas (DNCD), INFOTEP, Embajada de Canadá, alianzas con diferentes comunidades a través de las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades. Se participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión (MIP participó en el XIV Festival Internacional de Bandas de Música Infanto-Juveniles, MIP apoya la 38ª Asamblea de la CIM-OEA, marchas a favor de la mujer, y con sectores vulnerables de nuestro país).</p> <p>Evidencias: Convocatoria y fotos de la actividad.</p>	
--	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se promueve la imagen institucional difundiendo con transparencia nuestra gestión.</p> <p>Evidencias: Anuncio Declaración Jurada Ministro.</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de conceptos específicos de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</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>Se identificaron los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias: Listados de grupos de interés relevantes.</p> <p>Se ha elaborado el formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), con el cual se analizan los factores políticos económicos sociales, entre otros.</p> <p>Evidencias: Formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018).</p>	<p>No se han comunicado los resultados de la identificación de los grupos de interés a la organización en su conjunto.</p> <p>No se han recopilado, analizado y revisado de forma sistemática las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>No se han levantado, analizado ni revisado la información relevante de forma periódica 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>Recopilamos de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización por medio de los planes trimestrales de la Institución. Evidencias: Informes de Avance NOBACI, Reportes Cumplimiento de los PEI y POA.</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>Se han analizado de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas mediante el Marco Común de Evaluación (CAF). Evidencias: Autodiagnóstico CAF.</p>	<p>No se evidencia el análisis de forma sistemática de las debilidades y fuerzas internas, incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se traducen la Misión y Visión en Objetivos Estratégicos (corto y medio plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) de acuerdo a la Estrategia Nacional de Desarrollo. Evidencias: PEI 2017-2020, POA 2019 y 2020.</p>	<p>No se han tomado acciones basadas en un 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>Involucramos a los grupos de interés internos en el desarrollo de la estrategia y de la planificación. Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.</p>	<p>No se ha involucrado a los grupos de interés externos (ciudadanos/clientes, instituciones públicas, ONG´s, etc.) en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos</p>		<p>No se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e</p>

<p>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> <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>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Institucional.</p> <p>Se desarrolla una política de responsabilidad social y se integra en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p>Evidencias: Política Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental.</p>	<p>impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>No se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo y actualización de la estrategia en su totalidad.</p> <p>No se han equilibrado las tareas, los recursos y las necesidades de los grupos de interés.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>Se ha implantado un Plan Estratégico Institucional durante el periodo 2017 - 2020, tomando en consideración las prioridades y estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y Estructura Organizativa adecuados. Evidencias: PEI 2017-2020, POA 2019 y 2020.</p> <p>Los Objetivos Estratégicos y Operativos del Ministerio están plasmados en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo Anual y las tareas de todos los individuos de la organización. Evidencias: PEI y POA 2019 y 2020.</p> <p>Se desarrollan planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). Evidencias: POA 2019 y 2020.</p> <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas a todo el personal. Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas, Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>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>Se elaboró la herramienta para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigramas) para asegurar la implementación de la estrategia. Evidencias: PEI y POA 2019 y 2020.</p> <p>Se desarrollan 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). Evidencias: POA 2019 y 2020.</p> <p>Evaluamos las necesidades de reorganización involucrando los grupos de interés internos mejorando las estrategias y métodos de planificación. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios en la Administración Pública (grupos de interés externos), Correos electrónicos remisión de planes a las áreas y Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020 (grupos de interés internos).</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia la creación y el desarrollo de una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se monitoriza de forma sistemática los indicadores internos. Evidencias: Reportes de cumplimiento POA, Metodología y Política de Gestión de Riesgos y Cambios, formulario Evaluación de los Cambios/Oportunidades y Control del Riesgo.	No se monitoriza la demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se debate sobre la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. Evidencias: Minutas de socialización Ventanilla Única (Servicios).	No se debate sobre la innovación y su implementación con los grupos de interés relevantes.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se muestra el aseguramiento de la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados en su totalidad.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha establecido el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
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	Se ha iniciado la simplificación y automatización de los trámites y servicios que ofrece la organización.	

interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Evidencias: Servicios en línea, Ventanilla Única, Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos en la Administración Pública.	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se analizan de manera sistemática las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a fin de asegurar el número de servidores que tengan las competencias necesarias y se pueda estar en congruencia con la estrategia de la organización (Planes Estratégicos y Operativos). Evidencias: Procedimiento para la Planificación y Programación de los Recursos Humanos, Planificación de los Recursos Humanos 2019 y 2020.	

<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>Se ha desarrollado 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. Se cumple con el artículo No. 57 de la ley 41-08, donde se establece los permisos de maternidad y paternidad, y otros permisos que se les debe otorgar a los empleados.</p> <p>Evidencias: Política General de Recursos de Humanos, Procedimiento Planificación de los Recursos Humanos, Ley 41-08 de Función Pública.</p>	<p>No se ha implementado 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.</p>
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Se asegura que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Proceso Evaluación del Desempeño Laboral: Procedimientos Acuerdos de Desempeños Anuales y Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias.</p>	<p>No se evidencia 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>	<p>Está establecido en las Políticas Generales de Recursos Humanos, la selección y reclutamiento del personal. De igual modo existe un procedimiento y una política de Compensación y Beneficios Laborales, en donde están definidas las remuneraciones a los</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>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>	<p>empleados, reconocimientos y recompensas por su desempeño y otras acciones logradas.</p> <p>Evidencias: Políticas Generales de Recursos Humanos, Procedimiento y Política de Compensación y Beneficios Laborales.</p> <p>La organización dispone de las descripciones de puestos y funciones para la seleccionar y elaborar planes de desarrollo personal para los empleados y para los directivos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos Clasificados y su resolución aprobatoria (98-2018), Manual de Organización y Funciones y su resolución aprobatoria (572-19).</p> <p>Se ha iniciado la implementación de la Ventanilla Única para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica.</p> <p>Evidencias: Servicios en línea en portal web, fichas informativas de los servicios, Manual de Cargos Clasificados y su resolución aprobatoria (98-2018), Levantamiento Ventanilla Única.</p>	<p>No se evidencia el apoyo de 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>No se evidencia el uso de los 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>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>No se evidencia que se gestiona 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>
---	--	--

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>Se han identificado las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes. Evidencias: Resultado Evaluación de Desempeño 2019, Manual de Capacitación y formularios para detección de necesidades.</p>	<p>No se observa que se comparan sistemáticamente las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes, con las necesidades de la organización.</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 debate, se establece y se comunican las estrategias para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. Evidencias: Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se realizan encuestas de clima laboral de forma sistemática, se identifican las necesidades de capacitación y las competencias de las personas de la institución. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020, Manual de Capacitación y formularios para detección de necesidades.</p>	<p>No se evidencia un plan de desarrollo personal de competencias y que el mismo forma parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No se observa que se desarrollan habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>
<p>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>		<p>No se observa que se lidera (guiar) y apoya a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados.</p>
<p>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).</p>		<p>No se evidencia el desarrollo y la promoción de 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).</p>
<p>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>	<p>Se planifican las actividades formativas de enfoque de género y ética. Evidencias: Charlas Comisión de Ética Institucional, Portal web, charlas Oficina de Equidad de Género de la institución.</p>	<p>No se observa el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido</p>		<p>No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el</p>

a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		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.		No se revisa la necesidad de promover carreras para el desarrollo de la mujer (empleadas) en la Institución (cómo por ejemplo, programas de capacitación, talleres de motivación).

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.		No se promueve una cultura de comunicación abierta (facilidad para compartir sugerencias, quejas, etc.) de diálogo y de motivación para que se desarrolle el trabajo en equipo en la Institución.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No se evidencia la creación de forma proactiva de un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).
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.	Se realizan reuniones donde se involucran a los empleados en el logro de las Metas Presidenciales, socializaciones para la formulación del PEI, POA y la identificación de las acciones de mejora. Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas,	

	Convocatoria y cronograma de Socialización Metas 2020.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se procura el conceso entre directivos y empleados de la organización en las reuniones de socialización de los Planes Operativos Anuales (POA). Evidencias: Correos electrónicos remisión de planes a las áreas.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizan encuestas periódicamente para evaluar los servicios y la conformidad de los empleados del Ministerio. Evidencias: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Internos, Encuesta de Clima Laboral 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.	
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.		No se asegura que los empleados expresen su opinión sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
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.		No se muestra como se garantizan 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.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia la 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).		No se muestra que se proporcione 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).

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han identificado socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público. Evidencias: Levantamiento para la identificación de los grupos de interés.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se desarrollan ni se gestionan acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	Se fomenta colaboraciones especializadas en conjunto con otras organizaciones del sector público.	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Evidencias: Operativos con Policía Nacional, Ministerio Público, Defensa Civil, COE, DGM, INM, Ministerio de Turismo, Metaldom)	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se monitorea ni se evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No están identificadas las necesidades de las alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/ colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No observa que se aumenten las capacidades organizativas (reclutamiento de talentos y competencias), explorando las posibilidades de las agencias de colocación (agencias de empleo).
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se intercambian buenas prácticas con algunos de los socios u organizaciones y se usa el benchlearning y el benchmarking. Evidencias: Actividades desarrolladas con el Centro Regional de las Naciones Unidas para la Paz, el Desarme y el Desarrollo en América Latina y el Caribe (UNLIREC).	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se seleccionan proveedores de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos por el órgano rector de Compras y Contrataciones. Evidencias: Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios,	No se han creado mecanismos para la evaluación y selección de los proveedores por medio de criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

	Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>		<p>No se evidencia cómo se asegura una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se anima a los ciudadanos/clientes a que se organicen, expresen sus necesidades y apoyen las alianzas. Además el Ministerio desarrolla, mantiene alianzas y trabaja en conjunto con grupos de interés importantes (alianzas con iglesias y comunidades, Comité por una Juventud Libre de Drogas), participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión (XIV Festival Internacional de Bandas de Música Infanto-Juveniles, el MIP apoyó la 38ª Asamblea de la CIM-OEA, marchas a favor de la mujer, y con sectores vulnerables de nuestro país). Evidencias: Actividades del Ministro con grupos vulnerables de la sociedad (fotos y comunicaciones).</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>No se evidencia como se incentiva el involucramiento 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>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización. Evidencias: Informes mensuales y anuales de cumplimientos de objetivos, Portal de Transparencia, intranet (correo interno) y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se ha definido la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>
<p>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>		<p>No se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de</p>

		calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se asegura la disponibilidad 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.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos, los cuales están contenidos en el PEI y POA a través de Presupuesto por Resultados y Productos. Evidencias: Presupuesto Institucional, PEI 2017-2020, POA 2019 y 2020.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se ha elaborado la Metodología para Gestión de Riesgos y Cambios. Evidencias: Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios.	No se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la rendición de Informes de Ejecución Presupuestaria a los organismos de control y la medición periódica a través de los indicadores gubernamentales. Evidencias: Evaluación Sub-Portal de Transparencia, Reporte Trimestral del Indicador Gestión 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>	<p>Se ha iniciado la gestión que garantiza la rentabilidad, eficacia y ahorro de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. Evidencias: Estructura Programática por Producto 2019 y 2020, Informe de Ejecución Financiera.</p>	<p>No se asegura de forma rentable, eficaz y ahorrativa los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se introducen sistemas de planificación, de control presupuestario y de costes. Evidencias: Presupuesto Pluri-anual, Presupuesto por Resultados y Productos 2019 y 2020, Informe de Ejecución Financiera de Producto).</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>		<p>No se evidencia que se delega y descentralizan las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</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>Se ha diseñado la metodología y un modelo para realizar análisis costo/beneficio de las decisiones financieras. Este análisis está fundamentado en una Política y Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios. Evidencias: Metodología y Política para la Gestión de Riesgos y Cambios, Formulario Evaluación de Cambios, Oportunidades y Controles de Riesgos (DPyD-FORM-004-062018).</p>	<p>No se observa que se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se incluyen los datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados e impacto.</p>	

	Evidencias: Presupuesto Pluri-anual, Presupuesto por Resultados y Productos 2019 y 2020, Informe de Ejecución Financiera.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 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>Se desarrollan sistemas para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencias: Sistema Institucional de Planificación Estratégica “RUTA”.</p> <p>Se desarrollan canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización.</p> <p>Evidencias: Comunicados vía correo electrónico, mural electrónico.</p>	<p>No se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>No se observa que se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, ni se asegura su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. No se alinea tampoco con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>No se asegura que la información llegue a todos los empleados y que la misma se relacione con sus tareas y objetivos.</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>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>No existe un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>No se gestiona el acceso y el intercambio de información relevante de forma sistemática y accesible con todos los grupos de interés, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>No se garantiza 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>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>La Institución cuenta con un diseño de gestión de las tecnologías de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2020, POA 2019 y 2020, Sistema Institucional de Planificación Estratégica “RUTA”.</p>	<p>No se observa que se evalúa ni se monitoriza la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas, de modo que el tiempo de retorno de la inversión (ROI) sea suficientemente corto y además se cuente 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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>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>Se aplica de forma eficiente las tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>Evidencias: Procedimiento para la Actualización y Mantenimiento de los Sistemas.</p> <p>Se ha definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.</p> <p>Evidencias: Términos de Referencia Software Gestión Archivística y Gestión Humana, Adquisición para la Digitalización de Archivos; automatización de los servicios, Proyecto Ventanilla Única.</p> <p>Se están ofreciendo servicios a través del portal web institucional Opción: Servicios.</p> <p>Evidencias: Servicios en página web institucional.</p>	<p>No se observa el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, ni que se tome en cuenta las capacidades de las personas para la gestión eficaz de la misma.</p> <p>No se evidencia la aplicación de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas; ✓ La gestión del conocimiento; ✓ Las actividades formativas y de mejora; ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados. <p>No se observa que todos los servicios están colocados en línea.</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>La institución está en constante monitoreo de las innovaciones tecnológicas.</p> <p>Evidencias: Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTECge), requerimientos de las Normas NORTIC A2, A3, A4, E1.</p> <p>El Ministerio está comprometido a desarrollar una política medioambiental tomando en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC.</p> <p>Evidencias: Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental, POA 2019 y 2020.</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>Se evidencia que la ubicación de la Institución es accesible con respecto al transporte público.</p> <p>Evidencias: Mapa de ubicación del Ministerio.</p>	<p>No se evidencia un equilibrio entre la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). No se observa que la</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un 	<p>Se observa que se gestiona un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los equipamientos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento para la Actualización y Mantenimiento de los Sistemas.</p> <p>La institución se asegura de dar el mantenimiento periódico a los medios de transporte, como medio de prevenir cualquier eventualidad, además se garantiza el uso eficaz y eficiente de dichos medios.</p> <p>Evidencias: Manual de Usuario Sistema de Transportación.</p> <p>Se garantiza la accesibilidad física a la infraestructura.</p> <p>Evidencias: Mapa de ubicación del Ministerio, baños habilitados para personas con discapacidad, ascensores y rampas de acceso.</p> <p>Se ha diseñado un procedimiento para la realización del inventario de activos fijos</p>	<p>distribución (Lay-out) de las áreas sea eficiente y eficaz.</p> <p>No se utiliza de forma eficiente, rentable y sostenible 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>No se asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos y materiales usados.</p> <p>No se gestiona el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.</p> <p>No se cuenta con suficientes parqueos, tanto para los empleados como para los clientes.</p>
---	---	--

<p>reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>y se cumple con Ley No.1832, que instruye la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento para Inventario de Activos Fijos.</p> <p>Se ponen las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> <p>Evidencias: Convenio de Política Interinstitucional para el Apoyo a las Familias Lactantes del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte y reuniones con los comunitarios.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La institución ha documentado varios procesos clave en aras de eficientizar las actividades que los conforman, optimizar recursos y satisfacer los requisitos del cliente.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales, Mapa de Procesos.</p>	<p>No se ha concluido con el proceso de identificación, mapeo, descripción y documentación de otros procesos claves de la Institución.</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En las políticas y procesos que han sido definidos y documentados, se han asignado algunas responsabilidades importantes en los dueños de los procesos para el buen desarrollo de los mismos.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales.</p>	<p>No se ha concluido con el proceso de identificación y no se han asignado todas las responsabilidades necesarias a todos los propietarios de los procesos de la Institución.</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>Para cumplir con lo requerido, en la Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios, existen formatos para el análisis de los riesgos y el análisis del contexto organizacional (ver formatos de Mapa de Riesgos (DPyD-FORM005/062018), Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018). Se desarrolló un Procedimiento para la Gestión del Cambio Organizacional. Con los mismos se pretende analizar los riesgos y oportunidades de mejora, y evaluar la necesidad de realizar cambios en la institución, aunque todavía no han sido implementados.</p> <p>Evidencias: Metodología y Política para la Gestión de Riesgos y Cambios, Procedimiento Gestión del Cambio Organizacional.</p>	<p>No se ha analizado ni evaluado los riesgos y factores críticos de éxito.</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 observa que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Evidencias: Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales, POA 2019 y 2020.</p> <p>Se han involucrado a los empleados en el diseño y mejora de los procesos.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia, minuta.</p> <p>La institución ha empezado con la simplificación de los procesos y procedimientos en aras de eficientizar las actividades que conforman los mismos, disminuyendo los tiempos de entrega del servicio a los ciudadanos, optimizando recursos y satisfaciendo los requisitos del cliente.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego adquiridas a través de Traspaso Persona Física, Procedimiento de Renovación y de Tenencia y Porte de Armas de Fuego Persona Física (Pistola y Revólver), Procedimiento Emisión de Licencias de Tenencia y Porte de Armas de Fuego adquiridas a través de Traspaso Persona Jurídica, Procedimiento de Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego Persona Jurídica. Se ha desarrollado un formato para el análisis del contexto organizacional de modo que se pueda</p>	<p>No se observa que se involucra a los grupos de interés externos (clientes, proveedores, etc) en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>No se asignan recursos a los procesos de acuerdo a la importancia de su contribución a los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>No se ha concluido con la simplificación de otros procesos de la institución, tampoco se observa propuestas de cambios en los requisitos legales.</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>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>proponer cambios en los requisitos legales de ser necesario. Evidencias: Formato Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM001/062018), Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales.</p> <p>Se encuentra en proceso de elaboración la carta de servicios o Carta Compromiso al Ciudadano. Ha sido remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP) el Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p> <p>Evidencias: Borrador Carta Compromiso al Ciudadano, Remisión Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p>	<p>No se han diseñado indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>No se monitoriza y evalúa 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>No se innova 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>
---	---	---

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

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

<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Se han identificado las salidas que se generan (productos y servicios) en los procesos nucleares de la institución. Evidencias: Mapa de Procesos, Informativos de los Servicios, Manual de Políticas, Procesos y Procedimiento Institucionales.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública para involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios. También está en proceso de elaboración la Carta Compromiso al Ciudadano, con lo que se pretende desarrollar una gestión eficaz de las necesidades y expectativas, explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad para la medición continua de la calidad de los servicios. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Borrador Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública para involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios. También está en proceso de elaboración la Carta Compromiso al Ciudadano, con lo que se pretende</p>	<p>No se ha involucrado a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>

	desarrollar una gestión eficaz de las necesidades y expectativas, explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad para la medición continua de la calidad de los servicios. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Borrador Carta Compromiso al Ciudadano.	
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.	Se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública para involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios. También está en proceso de elaboración la Carta Compromiso al Ciudadano, con lo que se pretende desarrollar una gestión eficaz de las necesidades y expectativas, explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad para la medición continua de la calidad de los servicios. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Encuesta Online de los Servicios, Borrador Carta Compromiso al Ciudadano.	No se han involucrado 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.
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.	Ha sido remitido al MAP el borrador de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la misma se definen los canales o mecanismos de comunicación	No se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de

	<p>disponibles para el ciudadano/cliente, y será uno de los mecanismos para involucrar a los ciudadanos clientes en el diseño, rediseño y mejora de los procesos institucionales. De igual modo, se tienen publicados los distintos canales de comunicación en el portal web del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Borrador Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>canales de comunicación de la institución eficaces.</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>No se evidencia el aseguramiento de 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>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>La institución cuenta con un Call Center, el cual labora las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a fin de poder mejorar la accesibilidad a los servicios de la institución. De igual manera en el portal web institucional el cliente/ciudadano puede agendar citas para solicitud de servicios de traspaso de armas, consultar el estatus de sus solicitudes, realizar pagos.</p> <p>Evidencias: Servicios en página web, Datos Abiertos.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El Ministerio cuenta con un sistema de respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas de los ciudadanos/clientes.</p>	

	Evidencias: Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias, Borrador Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se ha definido la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. Evidencias: Informativos de los servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha coordinado la unificación de los procesos de la Institución con socios claves del sector privado, no lucrativo y/o público, es decir tercerizar o crear convenios con empresas privadas o no lucrativas a fin de facilitar la ejecución o el desarrollo de ciertos procesos de ser conveniente.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se observa que se desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se realiza un análisis de los ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se han creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para

		solucionar problemas que afecten a la Organización.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se observa que se han creado incentivos.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La institución se encuentra en su etapa de diseño, rediseño y documentación de los procesos institucionales, por lo que se deja en evidencia el inicio de la implementación de una gestión por procesos. Se han realizado varios levantamientos de información para la elaboración de las políticas y procedimientos. Evidencias: Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales.	No se ha desarrollado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar	En la encuesta de satisfacción la puntuación obtenida en lo relativo a la imagen global de la organización y reputación fue 7/10.	

<p>soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>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>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>En la encuesta realizada a los ciudadanos/clientes valoraron con 8.5/10 la accesibilidad y el horario con 8.1/10.</p> <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se evidencia que en el indicador de Transparencia Gubernamental hemos alcanzado la máxima puntuación (100/100) en la evaluación correspondiente al mes de agosto del presente año 2020, gracias al cumplimiento por parte de la institución de los siguientes sub-indicadores: Cumplimiento de la ley 200- 04, además se cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), uso de Sistema Nacional de Compras Públicas, Transparencia Presupuestaria, Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación, y Desarrollo de E-servicios.</p> <p>Evidencias: Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria, Índice</p>	<p>No se mide el involucramiento y la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>No se mide el costo de los servicios ni el acceso para personas con discapacidad.</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>de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), Evaluación Portal de Transparencia.</p> <p>Se mide la calidad de los productos y servicios ofrecidos en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza: 7.1/10 • Estándares (Compromisos) de calidad: 5.5/10 • Tiempo para asesorar (tiempo de atención): 6.8/10 • Información suficiente y útil: 7/10 • Información clara y comprensible: 7.3/10 <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se tomó en consideración el género de los encuestados, mostrando que el mayor porcentaje corresponde al género masculino con un 91% y un 9% femenino, se refleja la gran diferencia en este aspecto, debido a lo establecido que en el manejo de armas de fuego los hombres son predominantes, cabe destacar que los servicios con la mayor cantidad de encuestados son los de Emisión de Licencias de Tenencia y Porte de Armas de Fuego (traspaso y renovación). Mientras que en el rango de edad se muestra que el 23% de los encuestados está entre 39 y 45 años, seguido por el rango de edad 46 y 52 con</p>	<p>No se miden los productos y servicios (calidad, enfoque medioambiental.)</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>un 22%, lo cual indica que las personas en etapa adulto son los que más utilizan los servicios de la Institución. Con relación al grado de estudio alcanzado por los encuestados, observamos que el 44% ostenta una educación superior y el 34% muestra una educación media, resaltando que solo el 1% no posee ningún grado de estudio. Por último, evaluando el aspecto ocupación de cada persona encuestada, se observa que el mayor porcentaje corresponde a los ciudadanos económicamente activos con 83.5%, seguido por jubilado o pensionado con 8.9%, sólo un 5.5% es desempleado, y 1% restante es estudiante o ama de casa. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se ha medido la información disponible en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad (información suficiente y útil): 7.0/10 • Calidad de la información (clara y comprensible): 7.3/10. <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se ha medido la información disponible en cuanto a:</p>	<p>No se ha medido la información disponible: confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>No se mide la 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad (información suficiente y útil): 7.0/10 • Calidad de la información (clara y comprensible): 7.3/10. <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se mide el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza hacia sus productos/servicios: 7.1. <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se mide la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 	<p>La encuesta abarca la parte del contacto/acceso de los ciudadanos a la institución vía Internet reflejando un alto</p>	<p>No se mide el 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>No se miden las sugerencias recibidas e implementadas.</p>

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

porcentaje de personas que no acceden vía Web con un 92.67%, en contraste con sólo 7.33% que afirmaron conectarse de dicha forma.

Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.

Se tomó en consideración el género de los encuestados, mostrando que el mayor porcentaje corresponde al género masculino con un 91% y un 9% femenino, se refleja la gran diferencia en este aspecto, debido a lo establecido que en el manejo de armas de fuego los hombres son predominantes, cabe destacar que los servicios con la mayor cantidad de encuestados son los de Emisión de Licencias de Tenencia y Porte de Armas de Fuego (traspaso y renovación). Con relación a la diversidad socio-cultural de los encuestados, 44% ostenta una educación superior y el 34% muestra una educación media, resaltando que solo el 1% no posee ningún grado de estudio. Se observa que el mayor porcentaje corresponde a los ciudadanos económicamente activos, 83.5%, seguido por jubilados o pensionados con 8.9%, sólo un 5.5% está desempleado, y 1% restante es estudiante o ama de casa.

Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los

<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>Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>
---	---	---

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>En la encuesta realizada a los ciudadanos/clientes valoraron con 8.5/10 la accesibilidad y el horario con 8.1/10. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Los ciudadanos/clientes encuestados valoraron con 5.3/10 el Tiempo de espera y con 6.8/10, el Tiempo para prestar el servicio (tiempo dedicado). Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>El resultado obtenido al medir la seguridad (confianza) de que en la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió correctamente (responsabilidad), fue de 7.1/10. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se mide el costo de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 	<p>El indicador de Gestión Presupuestaria a través de sus sub-indicadores mide la apertura y validez de la información presupuestaria puesta a disposición de la ciudadanía por la institución. En el Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria correspondiente al periodo julio-septiembre 2020 se observan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sub-Indicador de Eficacia: 72% • Sub-Indicador de Correcta Publicación Presupuestaria: 83% • Indicador de Gestión Presupuestaria: 78% <p>Evidencias: Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria correspondiente al periodo julio-septiembre 2020.</p>	<p>No se mide el número de canales de información y su eficiencia. No se mide la disponibilidad y precisión de la información.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		<p>No se ha medido el número de actuaciones del Defensor Público. No se ha medido el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 	<p>De acuerdo a los Resultados Generales del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), al mes de octubre del presente año 2020, en lo relacionado a Gobierno Abierto y e-Participación la institución refleja una valoración de 20.75/25.</p> <p>En cuanto a Desarrollo de e-Servicios, presenta una valoración de 20.40/25.</p> <p>Evidencias: Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p>	<p>No se mide el número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>No se ha establecido una medición del número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Aplicamos la encuesta de satisfacción y la puntuación obtenida en lo relativo a la imagen global de la organización y reputación fue 7/10.</p> <p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Según el Informe de la Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, el 70% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo en cuanto al involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, en cuanto al conocimiento de la misión, visión y valores, el 75.17% expresó estar de acuerdo y muy de acuerdo. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>Según el Informe de la Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, el 70% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>Según el Informe de la Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, el 76.87% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima</p>	<p>No se ha medido el rendimiento global de la organización para la sociedad y otros grupos de interés.</p>
---	--	---

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>Se ha evaluado la eficiencia de los mecanismos de consulta y diálogo, donde el 71% de los encuestados expresó estar de acuerdo y muy de acuerdo. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p>	<p>No se han diseñado indicadores cuantificables de gestión a fin de evaluar el nivel de 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>Se ha medido la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización en los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo objetivos y asignación recursos: 77.2% están de acuerdo y muy de acuerdo. • Gestión de RRHH: <ul style="list-style-type: none"> a) Integración de todo el personal: 85.03 están de acuerdo y muy de acuerdo. b) Distribución del trabajo de acuerdo a competencias: 84.36% están de acuerdo y muy de acuerdo. 	

<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>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>Según la Encuesta de Clima Organizacional, el 84.36% está de acuerdo y muy de acuerdo en lo relativo a la distribución del trabajo. Se evalúa al 100% del personal de la institución a través de acuerdos de desempeño. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020, Informe de Resultados de Evaluados 2019.</p> <p>Se observa que el 85.04% de los encuestados expresaron estar de acuerdo y muy de acuerdo en cuanto al enfoque de la organización hacia los cambios y la innovación. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p>	<p>No se ha medido el diseño y no se han gestionado los distintos procesos de la organización.</p> <p>No se mide la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>La encuesta de Clima Organizacional arrojó los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de conflictos, agravios o problemas personales: 78.57% manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo en lo relativo a la solución de conflictos. • Cultura de la organización: a) Promoción de la transversalidad entre diferentes áreas: 81.29%. <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>Se observa en la Encuesta de Clima Organizacional que la percepción de las personas en lo relativo a las cuestiones sociales presenta una valoración positiva de 89.8 puntos.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>El indicador de equidad y género presenta una valoración positiva 57.82%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p>	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones ambientales de trabajo presenta una valoración positiva de 60.93%. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.	No se observa que se mida la percepción de la disposición del lugar de trabajo.
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El 57.14% de las personas encuestadas valoraron de manera positiva el Plan de Carrera Sistemático y desarrollo de competencias, mientras que el indicador Capacitación Especializada y Desarrollo presenta una valoración positiva del 72.04%. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.	No se mide la motivación ni el empoderamiento. No se mide el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

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

<ol style="list-style-type: none"> 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.). 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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 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 	<p>Se mide el nivel de absentismo e índices de rotación del personal. Evidencias: Absentismo año 2019, Rotación año 2019.</p> <p>El índice de respuesta del personal fue de un 98.3% en la encuesta de clima organizacional. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>El 89.12% de los encuestados considera indispensable el uso de las TIC en su trabajo. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional julio-agosto 2018, Certificación de Aplicación Encuesta de Clima Laboral 2020.</p> <p>La profesionalidad y el trato dado por el personal del área de servicios, alcanzó una puntuación de 7.6 sobre 10. Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se han medido el número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>No se cuenta con indicadores para medir el nivel de motivación e implicación de los empleados de la Institución.</p> <p>No se mide el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). No se mide el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>No se observa que existe un indicador relacionado con las tasas de participación y de éxito de las actividades formativas</p> <p>No se mide el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente y el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.</p>
---	--	--

<p>ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. 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>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>A través de la Comisión de Ética institucional se reportan los dilemas éticos. Evidencias: Constancia de no Detección de Conflictos de Intereses 2019 (CEP-MIP).</p>	<p>No se ha medido la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>No se ha medido la frecuencia de 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
<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>		<p>No se ha medido el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se ha medido el nivel de reputación de la organización, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 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.). 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>Mensualmente la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, realiza el monitoreo al Sub- Portal de Transparencia. En el mes de agosto la puntuación obtenida fue de 100 puntos.</p> <p>Evidencias: Evaluación del Portal de Transparencia 2019 y 2020.</p>	<p>No se ha medido la percepción del impacto económico que ejerce el Ministerio en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha medido la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p> <p>No se ha medido el nivel de impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha medido la percepción del impacto en la sociedad con relación a la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha medido la percepción de la participación de la organización en la comunidad, organizando eventos culturales o</p>
---	---	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo. No se ha medido la percepción relacionada al Ministerio con su responsabilidad social.
---	--	--

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 elaboró la Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental.</p> <p>Evidencias: Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental.</p> <p>Se mide la cantidad de artículos y contenidos publicados en los medios de comunicación, relacionados con la institución. En el año 2019 fueron publicados 752 resúmenes noticiosos; 84 avisos oficiales en la prensa nacional; 216 resúmenes digitales de noticias sobre seguridad ciudadana, 20 boletines informativos y 36 audiovisuales de</p>	<p>No se observan 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>No se han definido los indicadores de medición de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se ha medido en impacto positivo o negativo alcanzado por el ministerio en 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>diferentes actividades publicados a través de las redes sociales.</p> <p>En el período enero-octubre del año 2020 fueron realizadas 80 notas de prensa.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional 2019, Copias de artículos publicados.</p> <p>Durante el año 2019 se beneficiaron 21,442 personas en sectores intervenidos y 16,348 en la Casa de Prevención implementada en Los Alcarizos, mediante cursos y talleres tales como: Violencia intrafamiliar, Cultura de paz, Resolución de conflictos, Valores cívicos, Disciplina, Bullying, Comunicación asertiva, Emprendimiento, entre otros.</p> <p>Se beneficiaron 1,033 jóvenes de los sectores vulnerables intervenidos y 50 de la Casa de Prevención a través de la actividad de desarrollo cultural: clases de flauta.</p> <p>Se beneficiaron 3,410 jóvenes provenientes de comunidades vulnerables y 5,284 del Municipio Los Alcarizos mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: Baloncesto, Voleibol, softball y frisbee, en coordinación con el Ministerio de Deporte.</p> <p>Evidencias: Boletín Estadístico 2019 y 2020, Memoria Institucional 2019.</p>	<p>No se ha medido el grado de apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja o con alguna discapacidad.</p>
---	---	---

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <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>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>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>A través del indicador "Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)" del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) se miden aspectos relacionados con la seguridad y salud ocupacional, donde hasta la fecha tenemos un porcentaje de 100%.</p> <p>Se beneficiaron 3,410 jóvenes provenientes de comunidades vulnerables y 5,284 del Municipio Los Alcarrizos mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: Baloncesto, Voleibol, softball y frisbee, en coordinación con el Ministerio de Deporte.</p> <p>Evidencias: Impresión de pantalla SISMAP, Memoria Institucional 2019.</p> <p>Se cuenta con un mecanismo para medir el número de beneficiarios de los programas dirigidos a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Durante el año 2019 se beneficiaron 21,442 personas en sectores intervenidos y 16,348 en la Casa de Prevención implementada en</p>	<p>No se ha medido el nivel de apoyo a proyectos de desarrollo internacional y tampoco la participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se ha medido el nivel de apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes relacionadas al Ministerio.</p> <p>No se han medido los indicadores para el intercambio productivo de conocimientos e información con otros grupos de interés.</p> <p>No se ha medido la eficacia de los programas para la prevención de riesgos y accidentes relacionados a la salud de los ciudadanos/clientes y empleados.</p>
--	--	--

	<p>Los Alcarrizos, mediante cursos y talleres tales como: Violencia intrafamiliar, Cultura de paz, Resolución de conflictos, Valores cívicos, Disciplina, Bullying, Comunicación asertiva, Emprendimiento, entre otros.</p> <p>Se beneficiaron 1,033 jóvenes de los sectores vulnerables intervenidos y 50 de la Casa de Prevención a través de la actividad de desarrollo cultural: clases de flauta.</p> <p>Se beneficiaron 3,410 jóvenes provenientes de comunidades vulnerables y 5,284 del Municipio Los Alcarrizos mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: Baloncesto, Voleibol, softball y frisbee, en coordinación con el Ministerio de Deporte.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional 2019.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El Ministerio cuenta con 56 servicios. El grado de satisfacción en general de los mismos, fue valorado en 6.1 puntos sobre 10.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta Nacional de Satisfacción de la</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se cuenta con un mecanismo para medir el número de beneficiarios de los programas dirigidos a los ciudadanos/clientes. Durante el año 2019 se beneficiaron 21,442 personas en sectores intervenidos y 16,348 en la Casa de Prevención implementada en Los Alcarizos, mediante cursos y talleres tales como: Violencia intrafamiliar, Cultura de paz, Resolución de conflictos, Valores cívicos, Disciplina, Bullying, Comunicación asertiva, Emprendimiento, entre otros.</p> <p>Se beneficiaron 1,033 jóvenes de los sectores vulnerables intervenidos y 50 de la Casa de Prevención a través de la actividad de desarrollo cultural: clases de flauta.</p> <p>Se beneficiaron 3,410 jóvenes provenientes de comunidades vulnerables y 5,284 del Municipio Los Alcarizos mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: Baloncesto, Voleibol, softball y frisbee, en coordinación con el Ministerio de Deporte.</p> <p>En lo que respecta a los servicios:</p> <p>Sistema Nacional de Control de Armas: Se capturaron 50,617 huellas balísticas y biométricas. Fueron marcadas 7,620 armas de fuego con las iniciales R. D.</p>	
---	--	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se renovaron 60,820 Licencias de Porte y Tenencia de Armas de Fuego</p> <p>Control de Comercialización y Uso de Productos Pirotécnicos y Químicos: Se otorgaron 246 permisos para importación de productos pirotécnicos. Se otorgaron 549 permisos para realización de exhibiciones pirotécnicas.</p> <p>Se realizaron 56 charlas dirigidas a 771 infractores del Decreto 308-06 “Control de Horario para el Expendio de Bebidas Alcohólicas”.</p> <p>Fueron realizados 11 actos de juramentación para 550 ciudadanos extranjeros. Se registraron 1,645 expedientes de extranjeros que poseen inmuebles en Rep. Dom.</p> <p>Se implementaron y pusieron en funcionamiento 4 nuevas Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género en los municipios de Constanza, Sabana de la Mar, Pedro Brand, Distrito Nacional.</p> <p>Evidencias: Boletines Estadísticos 2019 y 2020, Memoria Institucional 2019.</p> <p>Se mide el nivel de calidad de los servicios y productos prestados en cuanto estándares. Puntuación: 59% de satisfacción de los usuarios.</p>	
--	---	--

<ol style="list-style-type: none"> 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Evidencias: Informe de resultado Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se mide el grado de cumplimiento de los acuerdos/contratos entre las autoridades y la organización.</p> <p>No se han medido los resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>No se han medido los resultados del benchmarking en términos de outputs y outcome.</p> <p>No se han medido los resultados 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>En el Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria (DIGEPRES), A través del Sub-Indicador de Eficacia se mide la capacidad para alcanzar los objetivos planteados en la gestión de los recursos disponibles de la institución. En el trimestre julio-septiembre del presente año 2020, el mismo presenta un cumplimiento de 72%.</p>	<p>No se ha medido la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>No se ha medido la eficiencia en cuanto a la gestión del conocimiento y el manejo eficiente de las instalaciones del Ministerio.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>Evidencias: Reporte Trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria julio-septiembre 2020.</p> <p>Se evidencia que se han puesto servicios en línea.</p> <p>Evidencias: Servicios en página web, Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Se realizan informes de avance de ejecución física y financiera.</p> <p>Evidencias: Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria (DIGEPRES).</p> <p>Se realizan auditorías a la gestión financiera (Cámara de Cuentas).</p>	<p>No se han medido los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>No se han medido los resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No se ha medido la eficacia de las alianzas en relación con el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración y actividades conjuntas.</p> <p>No se evidencia que se haya medido el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías.</p> <p>No se han medido los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>No se han medido los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.</p> <p>No se han medido los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión</p>
---	---	---

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Evidencias: Aviso inicio Auditoria Cámara de Cuentas.</p>	<p>financiera para poder evaluar la eficiencia de la misma. No se ha medido la eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</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.