



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)

FECHA:

Julio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la</p>	<p>El INTRANT cuenta con su misión, visión y valores formulados, realizando consultas al personal en todos los niveles y otros sectores de los grupos de interés a nivel nacional y alineados a la estrategia nacional vigente.</p> <p>Evidencias: Misión, visión y valores, registros de asistencias a jornadas de trabajo, fotos, publicaciones en periódicos, actas de reunión, página web Institucional.</p> <p>Tenemos nuestros valores establecidos, acorde a nuestra misión y visión.</p> <p>Evidencia: Listado de reuniones, correos electrónicos, portal Institucional.</p> <p>Aseguramos que la misión, la visión y los valores del INTRANT están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios</p>	<p>reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias: Retroalimentación del MEPyD en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Correos electrónicos.</p> <p>Garantizamos la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes.</p> <p>Evidencias: Plan de comunicaciones y socialización de la Misión, Visión y Valores, correos electrónicos, página Institucional, Intranet.</p> <p>Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos, hemos revisado nuestra misión, visión y valores. Hemos establecido estrategias para adaptarnos a los cambios que han surgido en nuestro entorno.</p> <p>Evidencias: Retroalimentación del MEPyD en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Correos electrónicos, cambios en la plataforma de los servicios del INTRANT, Oficina Virtual, listado de reuniones estratégicas consultoría con INSUCO (empresa consultora internacional independiente, especializada en ciencias e ingeniería social.) de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>evaluación ambiental y social estratégica del sector transporte terrestre de la República Dominicana.</p> <p>Contamos con líneas telefónicas de atención al ciudadano, chat institucional, redes sociales y línea 311 para reportar cualquier comportamiento no ético.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Página Web Institucional, Publicaciones Portal de Transparencia, listado de asistencia de inducción de la Ley 41.08.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas a lo interno de las áreas y entre ellas, levantando actas donde se evidencie la participación de los líderes / directivos y empleados.</p> <p>Evidencia: Actas de reunión, listado de asistencia, fotos.</p>	<p>No contamos con Comité de Ética y código de ética institucional.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y</p>	<p>Hemos realizado una revisión a nuestra estructura organizacional en base a las nuevas necesidades que imperan en la Institución. Contamos con un Manual de Organización y Funciones y un Manual de Cargos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>aprobados por el MAP. Estamos trabajando en el Manual de Proceso Misionales.</p> <p>Evidencia: Comunicación solicitando revisión de la estructura organizacional, Portal Institucional, Resolución de aprobación de Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos.</p> <p>Contamos con una planificación estratégica, elaborando planes operativos anuales, alineados a la visión de la Institución.</p> <p>Evidencia: PEI, Planes Operativos.</p>	<p>No se ha realizado la introducción de mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p>	<p>La Institución realiza anualmente la evaluación de la gestión mediante el Autodiagnóstico CAF.</p>	<p>No se ha realizado que se gestione un sistema de información, Sistema de Gestión de Control Interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios</p>	<p>Evidencia:</p> <p>Guía CAF completada, SISMAP Poder Ejecutivo.</p> <p>Aseguramos una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Redes sociales, notas de prensa, portal Institucional, correo electrónico a todo el personal, intranet, murales informativos, grupo de WhatsApp, voceros en las áreas.</p> <p>Mapa de procesos elaborados, trabajamos en la documentación e implementación de los procesos de la Institución. Capacitamos continuamente a los colaboradores en Planificación Estratégica, gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Mapa de procesos, procesos documentados, listado de participación en capacitaciones, fotos de las actividades.</p> <p>Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. Evidencia: Manual de Comunicaciones, redes sociales, notas de prensa, portal Institucional, correo electrónico a todo el personal, intranet, murales informativos, grupo de WhatsApp, voceros en las áreas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>		<p>No se evidencia nuestro compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>No se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades</p>		<p>No se evidencia que se predica con el ejemplo actuando personal en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>		<p>actividades que realiza la organización que promuevan.</p> <p>No se evidencia que se inspire a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se informa a los empleados, de forma regular y periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Correos Electrónicos, Intranet, Grupos de WhatsApp o Grupos de Voceros, Portal Institucional</p> <p>Se realizan reuniones de revisión para retroalimentación del desempeño de los colaboradores para apoyarlos en el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias: Minutas y Revisiones de Acuerdo de Desempeño en el sistema.</p>	<p>No se evidencia que se consulte a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se delega responsabilidades y rendición de cuenta</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño</p> <p>Se desarrollan competencias de los colaboradores de manera que se adapten y cumplan con las nuevas demandas.</p> <p>Evidencias: Convocatoria a becas universitarias, publicación de ofertas académicas.</p> <p>Se evidencian acciones de reconocimiento a personas y equipos de trabajo.</p> <p>(1) reconocimiento a empleado por labor extraordinaria. (1) reconocimiento al equipo de nómina.</p> <p>(5) reconocimientos a madres destacadas de la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de reconocimientos.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Realizamos una producción y divulgación oportuna y constante de contenidos info educativos para los distintos grupos de interés hacia los cuales se dirige el accionar institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Notas de prensa, fotos y videos, portal web, copy de redes sociales.</p> <p>Trabajamos desarrollando relaciones estratégicas con medios de comunicación, líderes de opinión, periodistas y locutores afines a las fuentes de transporte y ciudad. Asimismo, interactuamos con las alcaldías en el diseño e implementación de proyectos y campañas en común. Se crearon equipos de trabajo con los grupos de interés, se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas. (Transportistas, Empresas e instituciones públicas).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Talleres, campañas, intercambio de contenidos y editables. Informes, publicaciones, vídeos, redes sociales, portal institucional, Acuerdos.</p>	<p>No se ha realizado el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y la hemos incorporado a la gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12, el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, Plan Estratégico de Movilidad Eléctrica con el apoyo del BID, Plan Nacional de Motocicletas, Plan Nacional de Peatones, PEMUS, Convenio de donación fondos CIF junto con la Unión Europea y la AFD. Plan de Gobierno 2021-2024. Plan Plurianual del Sector Público. Programa de Apoyo a la Política, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito, y Seguridad Vial de la República Dominicana II (PBL).</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>PEI 2021-2024 y los POA elaborados, Planes estratégicos sectoriales, Metas Presidenciales, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Estrategia Nacional de Desarrollo.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y</p>	<p>Gestionamos y desarrollamos asociaciones con asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Redes sociales, portal web INTRANT, INTRANET.</p> <p>Trabajamos en actividades de capacitación con periodistas y locutores, sobre temas afines al desarrollo de planes y proyectos del INTRANT.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Talleres y contenido informativo de interés. Las Alcaldías, grupos promotores de la movilidad sostenible, asociaciones promotoras de la educación vial y la seguridad vial.</p> <p>A través de campañas y actividades de información promovemos el accionar institucional a través de los medios de información, comunicación y publicidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Campañas info educativas implementadas.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>		<p>No se han identificado las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>No se han identificado que se identifiquen a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>No se han realizado los análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, se realiza sistemáticamente la implementación del modelo CAF se realizó en este año un análisis FODA de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Autodiagnóstico CAF, Plan de Mejora, PEI 2021-2024.</p>	<p>No se realiza sistemáticamente análisis FODA y gestión de riesgos.</p>

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del</p>	<p>Traducimos nuestra misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>PEI 2021-2024, POAs, Planes Estratégicos Sectoriales.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, encuentros con la sociedad civil, cuerpo diplomático, encuentro con instituciones homólogas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registros de asistencia a reuniones, publicaciones eventos, Consulta públicas para los reglamentos de la Ley 63-17, etc.</p> <p>Se evidencia la implementación de un programa de actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Cronograma de actividades de responsabilidad social, fotos, listado de participantes, redes sociales, intranet.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>No se evidencia la integración de aspectos de diversidad de géneros en la estrategias y planes de las organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Evidencias: Presupuesto Institucional Vigente., Plan de compras y contrataciones.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los 	<p>Se ha implantado la planificación mediante el PEI, los POAs y la priorización de productos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>PEI, PACC, Planes Operativos, Presupuesto Institucional, estructura organizativa aprobada, mapeo de procesos y procesos documentados.</p> <p>Se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>PEI 2021-2024, Planes Operativos, acuerdos de desempeño.</p>	<p>No se ha realizado la comunicación eficaz a los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realiza un monitoreo periódico de los logros de la organización en todos los niveles con los responsables de los mismos para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Seguimiento trimestral de POA, memorias institucionales, revisión de acuerdos de desempeño.</p>	<p>resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se realizaron algunas mejoras considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en seguridad TIC (Nuevo Firewall Perimetral). - Interconexión de las oficinas remotas (Implementación de Tecnología SD-WAN). 	<p>No se evidencia que se identifiquen las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras comunicación Interna (INTRANET institucional y servicios internos. - Implementación de Políticas TIC's para el buen manejo de las tecnologías (Uso de Correo Electrónico, Uso del Internet, Solicitud de acceso a Internet a nivel Institucional). 	<p>No se ha realizado el desarrollo de una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones.</p> <p>No se han realizado las comunicaciones políticas de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>No se ha realizado la promoción de aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>No se ha realizado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Periódicamente se analizan las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas presentes y futuras basadas en los requerimientos de los supervisores y la planificación de RRHH.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Solicitudes de supervisores, aprobación del MAP y planificación anual de RRHH.</p> <p>Se implemente y se desarrolla la transparencia de los RRHH basados en el cumplimiento de la Ley de Función Pública No.41-08 y su reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15 y las asignaciones de las funciones de los cargos de acuerdo a los requerimientos de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acciones desarrolladas, tales como de: ascenso, promoción, remuneración y de desarrollo de la carrera.</p> <p>Se desarrollan acciones en la implementación de una política de gestión de recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Permisos especiales para estudio, paternidad, maternidad y salud, licencias para estudios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Contamos con la aprobación del manual de cargos donde el ingreso del personal se realiza de acuerdo a las competencias y perfiles para el alcance y logro de la misión, visión y los valores a nivel institucional.</p> <p>Evidencias: Resolución de aprobación del manual de cargos, expediente del empleado vs el perfil del cargo.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los</p>	<p>Se fomenta la cultura de desempeño, definiendo los objetivos de desempeño de cada colaborador y evaluando y monitoreando de forma sistemática el logro de estos objetivos.</p> <p>Evidencias: Listado de colaboradores con sus acuerdos de desempeño evaluados, Sistema de Evaluación de Desempeño.</p>	<p>No se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>No se evidencia que se aplique una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se implementa el plan de desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, listados de participación, certificados.</p> <p>Se atraen y desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la Institución.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones. Certificados, listados, solicitudes aprobadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Concurso para selección de talentos.</p> <p>Se desarrollan nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias, trabajo en equipo, aprendizaje electrónico, aprendizaje de trabajo, Laboratorios.</p> <p>Evidencias: Certificados, fotos, listados de participación</p> <p>Se desarrollan competencias individuales del personal, así como habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo.</p> <p>Evidencias: Certificados, fotos, listado de participación.</p> <p>Los colaboradores de nuevo ingreso reciben la inducción institucional e inducción a la Administración Pública impartida por el INAP. Se inicia con la tutoría e inducción al puesto con los colaboradores que se encuentran en periodo de prueba.</p> <p>Evidencias: Listado de participación de inducción institucional, certificación, Certificados INAP.</p> <p>Se gestiona la movilidad de los colaboradores con la finalidad de alcanzar los objetivos tanto institucionales como de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Acción de personal de traslado, cambio de designación (ascenso y promoción) de colaboradores, Comisión de Servicio.</p>	<p>No existe un plan de desarrollo de competencias individuales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve 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) Planifica 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>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se implementan y promueven métodos modernos para la formación y desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Convocatoria para capacitaciones virtuales, foros, certificados.</p>	<p>No se han desarrollado 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>No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se realizan reuniones para proveer una comunicación, participación y fomentar el trabajo colaborativo.</p> <p>Evidencias: Fotos, Minutas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se realizan reuniones y mesas de trabajo para proveer una comunicación, participación y fomentar el trabajo colaborativo, y el aporte a nuevas ideas.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Foto, Minutas</p> <p>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se cuenta con asociación de servidores públicos.</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Grupos de Trabajo para la formulación del PEI 2021-2024, Comité de Calidad, Grupo de trabajo para formular Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial, Grupos de Trabajo para proyectos vigentes. Comité CAMWEB</p> <p>Se establece el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos a conseguir y la forma de su medición.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Acuerdos de desempeños elaborados.</p> <p>Se realizó la encuesta de clima del año 2021 del 31 de mayo hasta el 28 del mes de junio 2021.</p> <p>Evidencia:</p>	
	<p>Carta de remisión encuesta de clima INTRANT.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Hemos tomado acciones para asegurar las condiciones de salud en el área de trabajo.</p> <p>Evidencias: 1-Actualizamos el comité de Seguridad y Salud de la institución. 2- Inicio de la conformación de las brigadas de emergencias y salud en las distintas sedes. 3- Compra de instrumentaciones y materiales médicos para el buen funcionamiento de nuestra unidad médica.</p> <p>Se evidencia que se permite el teletrabajo a servidores en estado vulnerable y se otorgan las licencias de maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencias: Correos autorizando teletrabajo, licencias de maternidad recibidas.</p>	<p>No hemos asegurado las buenas condiciones de trabajo en toda la organización ni los requisitos de seguridad laboral.</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>Se realizó un levantamiento de los colaboradores con discapacidad y sus familiares a los fines de conocer sus necesidades y brindarles asistencia.</p> <p>Evidencia: Ver levantamiento realizado.</p> <p>Se evidencia que se recompensa al personal por participar en actividades de Movilidad Sostenible, con días libres.</p> <p>Se evidencian acciones de realización de política de reconocimiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Evidencias: Día libre al colaborador por participar en actividades de movilidad. Correo de política de reconocimiento.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Identificamos a socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Desarrollamos una dinámica comunicacional con las instituciones del sector público y privado a través del intercambio de informaciones, difusión de informaciones y etiquetado a través de nuestras redes sociales. Evidencia: Acuerdos, reuniones de Director de Ejecutivo, fotos. Contenidos compartidos, etiquetas, editables, notas informativas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencias: Proyecto Fortalecimiento de Capacidades para Mejorar la Rectoría de la Seguridad Vial en Costa Rica y República Dominicana, Misión de República Dominicana a Bogotá (Transformación del Sector Transporte).</p> <p>Si identificamos las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencias: Mesas técnicas de trabajo con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas, para evaluación de propuestas de procesos de inspección técnica vehicular, monitoreo y fiscalización mediante cámaras (fotomultas).</p>	<p>No se evidencia define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Los peritos asignados a cada proceso de compra son los responsables de velar por el cumplimiento y calidad de los proveedores</p> <p>Evidencia: Procesos actuales de compras basado en la LEY 340-06</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Aseguramos una política proactiva y transparente de información, contamos con un manual de comunicaciones internas y externas donde tenemos todos los canales y los medios de comunicaciones institucionales, contamos con boletines informativos sobre las estadísticas y las actividades de la Institución.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional, chat Institucional, noticias institucionales a través de correo Institucional, manual de comunicaciones, boletines informativos del OPSEVI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se incentiva por diferentes mecanismos el involucramiento de los ciudadanos y sus representantes, además se realizan Vistas Públicas de los Reglamentos de la Ley.</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas, sugerencias y seguimiento de casos al ciudadano, buzones de quejas y sugerencias, comité de calidad, centro de atención al ciudadano vía telefónica, chat institucional, redes sociales.</p> <p>Contamos con un centro de atención al ciudadano vía telefónica y Chat; buzón de sugerencia y redes sociales.</p> <p>Evidencia: Informes del centro de atención al ciudadano, matriz de seguimiento de casos.</p> <p>Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso, portafolio de servicio, información de los servicios en la página Institucional, *462, Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. Elaboración del presupuesto anual.</p> <p>Evidencias: Documento del Presupuesto, Plan de Compra, Presupuesto por resultado.</p> <p>Si se analizan los riesgos y oportunidades, y se elabora un presupuesto.</p> <p>Evidencias: Documento del Presupuesto, se estipula la partida para contratación de póliza de seguros.</p> <p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce 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 asegura la gestión ahorrativa de los recursos financieros.</p> <p>Evidencia: Sobrante en presupuesto anual por partidas.</p>	<p>No se evidencia contabilidad de costos y evaluación eficiente.</p> <p>No se evidencia 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>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		<p>No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia que la organización está centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se recopilan y almacenan las informaciones recopiladas de los operativos realizados por las diferentes áreas en nuestros servidores.</p> <p>Evidencias: Servidores, sistemas de las diferentes áreas, sistema de backups, sistema de recuperación de data.</p>	<p>No se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>No se evidencia que se establezcan redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>No se evidencia que se monitoree la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Desarrollamos canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que se promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>Evidencia: INTRANET, grupos de WhatsApp, grupos de correos electrónicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se actualizan (3) tipos de datos abiertos trimestralmente en el Sub portal de Transparencia en el renglón Datos Abiertos y bajo la supervisión del Departamento de Acceso a la Información de la Institución.</p> <p>Evidencias: Sub portal de transparencia, renglón de datos abiertos.</p>	<p>No se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>		<p>No se realiza diseño la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No se realiza monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>No se realiza identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente</p> <p>Evidencias: Oficina virtual, INTRANET, Pago línea, servicios automatizados, sistemas de operacionales de las áreas, Implementación de Políticas TIC's para el buen manejo de las tecnologías (Uso de Correo Electrónico, Uso del Internet, Solicitud de acceso a Internet a nivel Institucional).</p> <p>Implementamos normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias: Actualización del Sistema de Backups y recuperaciones de los datos institucionales.</p> <p>Implementación de Firewall para protección de interna y externa de ataques cibernéticos.</p>	<p>cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc).</p> <p>No se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Tomamos en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC en la gestión de residuos de cartuchos.</p> <p>Evidencias: Contrato con un suplidor que brinda mantenimiento a las impresoras de la institución y gestiona el rellenado de los cartuchos usados.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para</p>	<p>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de compra de materiales ferreteros, licitaciones de servicios de reparaciones de plafón, aire acondicionado, espacios de oficina en general, Fumigación de todo el INTRANT y sus dependencias.</p> <p>Si se proporcionan condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las Instalaciones del INTRANT y sus dependencias, localizadas en puntos estratégicos, con fácil acceso de las vías públicas.</p>	<p>No se evidencia Gestión de Ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p> <p>No se realiza valor público a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Si se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.</p> <p>Evidencias: Planificación y buen uso de la flotilla vehicular de la Institución, Procedimiento uso de vehículos de la Institución.</p> <p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Estacionamiento para empleados y ciudadanos /clientes, facilidad de transporte público para acceder a los servicios del INTRANT.</p>	<p>No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han identificado los procesos de la Institución, realizado un mapa de los procesos y trabajando la documentación de los procesos claves.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos y procedimientos.</p>	<p>No se ha realizado el diseño e implementación de un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se identifica a los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha realizado que se analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Procedimientos documentados.</p> <p>Se han habilitado nuevos procesos para simplificar algunos servicios y se han realizado cambios en base a los nuevos reglamentos.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones, procedimientos documentados.</p> <p>Se establecen los indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los servicios de Licencia de Conducir.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Informe de Calidad de los Servicios de Licencia.</p> <p>Se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.</p> <p>Evidencias: Servidores, sistemas de las diferentes áreas, sistema de backups, sistema de recuperación de data.</p>	<p>No se ha realizado impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>No se ha medido en todos los servicios del INTRANT que se establezcan indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.</p>

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> <p>Evidencia: Encuestas de servicios, Centro de atención al ciudadano.</p> <p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional, redes sociales, Informes Mensuales, chat institucional, Oficina Virtual, *462, Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, Puntos GOB.</p>	<p>No se han realizado los métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>No se ha realizado la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se coordinan los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Evidencias: Mesa de recolección de los datos, mesas de trabajos con las alcaldías, Procedimientos Internos.	No se evidencia que tengamos desarrollado sistemas compartidos con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Si creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Evidencia: Asociaciones de choferes de transporte público, mot-taxi, OPS/OMS, BID, AFD, CONEP.	No se ha realizado la creación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos		No se han realizado los estándares comunes, facilitando el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se hacen acuerdos en diferentes niveles de gobierno.</p> <p>Evidencias: Acuerdos con Alcaldías, acuerdos con DIGESSET, Procuraduría General de la República, OGTIC, Cruz Rojas, Policía Nacional, Colegio Médico Dominicano.</p>	<p>cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Si medimos la imagen global de la organización y su reputación pública.</p> <p>Evidencia: A través de nuestros canales de información y redes sociales mantenemos la interacción y gestión de respuesta acorde con las acciones de nuestras metas operativas encaminadas al posicionamiento institucional.</p> <p>Hemos medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.2% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Empatía en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p> <p>Formulario de información OAI y formulario de demostración de entrega de la información OAI.</p>	<p>No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de</p>	<p>Hemos medimos la transparencia mediante el departamento de la OAI la cual periódicamente publica y actualiza en el portal de Transparencia en cada uno de sus respectivos enlaces; estos son: Compras y Contrataciones, Nómina, Informaciones Financieras, Declaraciones Juradas, entre otras,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>manteniendo así a disposición de la ciudadanía un servicio actualizado de información pública.</p> <p>Evidencia: Página web.</p> <p>Hemos medido la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.7% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Profesionalismo en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p> <p>Además, en OAI las informaciones entregadas al ciudadano por el correo institucional de info@intrans.gob.do, evidencia en correos enviados.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Hemos medido la percepción del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Tenemos un 99.6% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Fiabilidad en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p> <p>Hemos medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 98.69% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Elementos Tangibles en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través de la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p> <p>Las informaciones recibidas por el portal de solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), en la cual se puede evidenciar, cuando la solicitud está completada, en proceso, cerrada, suspendida, la fecha de entrada y la fecha compromiso para la entrega.</p> <p>Hemos medido la calidad de los productos y servicios.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.5% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Elementos Tangibles en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través de la Dirección de Licencia de Conducir</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>realizada en el año 2021. Encuesta de Carta Compromiso.</p> <p>Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Hemos medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	<p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través de la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021 verificado en el Perfil del Encuestado.</p>	<p>No se ha medida la capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>No se ha medido la agilidad de la organización.</p> <p>No se ha medido la digitalización en la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Hemos medido el tiempo de espera.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.5% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión Capacidad de Respuesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p> <p>De junio 2020 a junio 2021 se recibieron 166 quejas. De junio 2020 a junio 2021 se recibieron 44 sugerencias. Durante el período no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada. Tenemos un tiempo de 15 días laborables para dar respuesta y un promedio de 5 días en responderlas.</p> <p>Hemos medido resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>Evidencia: Compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso. Cumplimiento 100% en atributo de tiempo de respuesta, en el estándar de satisfacción un 100% en el atributo de fiabilidad con un estándar de 90%.</p> <p>Hemos medido los cumplimientos a los estándares de servicio publicados.</p> <p>Evidencia: Compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso. Cumplimiento 100% en atributo de tiempo de respuesta, en el estándar de satisfacción un 100% en el atributo de fiabilidad con un estándar de 90%.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se han medido los canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia, Redes Sociales, Centro de Atención al Ciudadano, Línea telefónica, redes sociales.</p> <p>Si tenemos disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>Evidencia: Contamos con oficinas de libre acceso a la información. Chat institucional, línea telefónica para servicio al ciudadano.</p> <p>Si medimos la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>Evidencias: Se preparan las memorias de ejecución y memorias presidenciales de forma semestral, Rendición de Cuenta, PEI y POA.</p> <p>Tenemos alcance de la entrega de datos abiertos.</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia en la página WEB Solicitud de información Pública, Correo electrónico info@intrans.gob.do, servicio presencial.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Hemos establecido un horario flexible de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m; sábado y domingo 8:00 am a 1:00 pm</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Evidencia: Información de los servicios en los diferentes canales de información. Informe Final Encuesta de Satisfacción del Sub-Indicador “Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Hemos medido el tiempo de espera.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.5% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión de Capacidad de Respuesta en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Hemos medido el tiempo para prestar el servicio.</p> <p>Evidencia: Tenemos un 99.5% en el índice de satisfacción enfocado en la dimensión de Capacidad de Respuesta en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir realizada en el año 2021.</p>	<p>No se ha medido el costo de los servicios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Tenemos disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Evidencia: Carta Compromiso.	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	Gestionamos las quejas y sugerencias recibidas por los ciudadanos por diferentes canales. Evidencia: Centro de atención al ciudadano vía telefónica y chat, buzones de sugerencias, matriz de Quejas y sugerencias, informes mensuales. De junio 2020 a junio 2021 se recibieron 166 Quejas. De junio 2020 a junio 2021 se recibieron 44 Sugerencia. Durante el período no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada.	No contamos con la medición del 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.
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se han medido los indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se han 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>

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Si medimos la transparencia de las informaciones.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones al Portal de Transparencia, por la DGEIG, la cual se puede evidenciar en el sistema SAIP.</p>	<p>No se ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido la imagen y el rendimiento general de la organización. No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. No se ha medido la participación de las personas en las actividades de mejora. No se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. No se ha medido el mecanismo de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. No se ha medido la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.		No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización. No se ha medido la agilidad de la organización.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</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. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento. 5) La comunicación interna y los métodos de información. 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha medido la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. No se ha medido el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. No se ha medido el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. No se ha medido la gestión del conocimiento. No se ha medido la comunicación interna y los métodos de información. No se ha medido el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se ha medido el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se ha medido el enfoque de los problemas sociales.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se ha medido el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido un desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se ha medido la percepción de motivación y desarrollo. No se ha medido la percepción de acceso y calidad de la formación y desarrollo profesional.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se evidencia un índice de rotación de enero a julio 2021 de un 15.4 %. Se evidencia un índice de absentismo de enero a julio 2021 de un 94.04 %. Se evidencia la participación de los colaboradores de forma voluntaria en la jornada de reforestación del 16/07/2021, donde se sembraron 2,300 plantas.	No se ha medido un nivel de participación en actividades de mejora. No se ha medido el número de dilemas éticos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Limpieza de Playas, Actividad de reforestación Octubre-septiembre 2020.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa, fotos, redes sociales, intranet.</p>	<p>No contamos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Mediciones del rendimiento individual.</p> <p>603 Empleados Evaluados</p> <p>Desempeño Insatisfactorio 0.49%</p> <p>Desempeño Bajo Promedio 0.66%</p> <p>Desempeño Promedio 4.9%</p> <p>Superior al promedio 26.70%</p> <p>Desempeño Sobresaliente 67.25%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Evidencia: Reporte de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Se evidencian las tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, así como la eficacia de la utilización del presupuesto para las actividades.</p> <p>Evidencia: Informe de gestión del Depto. de Capacitación y desarrollo.</p> <p>Se evidencian acciones de reconocimiento a personas y equipos de trabajo.</p> <p>(1) reconocimiento a empleado por labor extraordinaria. (1) reconocimiento al equipo de nómina. (5) reconocimientos a madres destacadas de la institución.</p> <p>Evidencias: Ver fotos de reconocimientos.</p>	<p>No se han medido los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>		<p>No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión Institucional.</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se han medido las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se ha medido el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No se evidencia la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se realizan lazos con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad de manera periódica (cada tres meses).</p>	<p>No se ha medido las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Evidencias: Redes sociales, portal institucional INTRANT, INTRANET, y grupos de WhatsApp.</p> <p>No se evidencia la medición de grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>No se han realizado programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otras instituciones, personas o grupos de interés Las mismas se realizan de manera recurrente a través de nuestras áreas técnicas, la Escuela Nacional de Educación Vial y la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Evidencias: Benchlearning Buenas Prácticas Carta Compromiso al Ciudadano, redes sociales, portal web INTRANT, grupos de WhatsApp, INTRANET.</p>	<p>No se ha realizado apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Programas para la prevención de riesgos de salud de los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Operativo preventivo de Covid 19 y pruebas PCR, donde participaron 468 Colaboradores de los cuales 250 Femeninos y 218 Masculinos. - Operativo Oftalmológico para todo el personal y sus familiares. Donde participaron 152 Colaboradores de los cuales 77 Femeninos y 75 Masculino. <p>Evidencias: Relación de operativos, afiches, correos electrónicos.</p>	<p>No se miden resultados de la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>servicios enero-junio 2021</p> <p>Licencias de Conducir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carnet de Aprendizaje 72,075 -Licencia de Conducir 65,608 -Licencia de Motorista 2,766 -Renovación 159,671 -Duplicados 8,066 -Cambio de Categoría 7,007 -Cambio de Transmisión 243 -Oficial a Civil 374 -Cambio de Diplomático 60 -Cambio de extranjero dominicano 482 -Categoría (5) 233 -Servicios a PN 2,313 -Servicios a Ministerio Defensa 5,720 <p>Vehículos de Motor:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inspecciones físicas de vehículos del transporte público de pasajeros y carga 8662 -Permisos de Luces de alta luminosidad 151 -Certificaciones de Asignación de número de chasis 56 <p>ENEVIAL</p> <p>Acciones formativas en seguridad vial ofrecidas 252</p> <p>Tránsito y Vialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Permisos de Vaciados de Hormigón 1,783 -Permisos de Carga y Descarga 130 -Permisos de Cierre Temporal de Carril 13 -Permisos de estacionamiento 9 -Permisos de circulación en zonas restringidas 45 -Permisos de carga sobredimensionadas 8 -Permisos para actividades en la vía pública 25 -Permisos para filmación 12 -Permisos para instalación de publicidad 11 -Permisos para trabajos en la vía pública 87 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Transporte de Pasajeros Licencias de Operación Transporte Privado otorgadas 62 Rótulos de Transporte privado 2,973 Rótulos de Transporte interurbano 409 Estudios de factibilidad transporte interurbano 3 Atenciones beneficiarias Bonogas-Chofer 667</p> <p>Transporte de Carga Permisos especiales o excepcionales 12,570 Trenes de carretera de doble cola 48</p> <p>enero-junio 2021 -Acciones formativas en seguridad vial 5,508 beneficiarios -Servicios Licencias de Conducir 324,918 beneficiarios. -Servicios vinculados a Vehículos de Motor 8,869 beneficiarios -Servicios vinculados a Tránsito y Vialidad 2,123 beneficiarios -Servicios vinculados a transporte de pasajeros 4,204 beneficiarios. Servicios vinculados a transporte de carga 12,623 beneficiarios.</p> <p>Se han identificado los contratos/acuerdos de la Institución, realizado un seguimiento y trabajando la documentación de los procesos.</p> <p>Evidencias: Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD): en el marco del acuerdo financiero no reembolsable de</p>	<p>No se muestran resultados del análisis comparativo de los benchmarking.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>10MM de euros firmado el 11/06/2020 con la Unión Europea, se delegó a la AFD para apoyar el Programa de apoyo a la movilidad urbana sostenible de RD, este acuerdo de entendimiento se realiza con el objetivo de definir las modalidades de coordinación con INTRANT, los compromisos y obligación mutuas, relativas a la ejecución eficiente de dichos fondos para la implementación del programa. (Convenio).</p> <p>Asociación Nacional de Distribuidores de Motocicletas (ASODIMOTO), Andando Dominicana, SRL, Ericktech, SRL, y Emprendimiento Sostenible ES, SRL.: Empresas comprometidas en apoyar la transformación del transporte de vehículos de dos y tres ruedas, sustituyendo las motocicletas de gasolina por eléctricas e incorporar los vehículos de tres ruedas eléctricos. Se iniciará en diversas paradas de moto-taxis del gran Santo Domingo con un Plan Pilot Ciudad Inteligente (PPCI). (Convenio)</p> <p>OPS/OMS: asignación de una experta para la Seguridad Vial en el país en el Programa de emergencias en Salud. (Fotos).</p> <p>Seguros Banreservas: con el objetivo de desarrollar e implementar planes, programas e iniciativas para fomentar la movilidad y la seguridad vial juntamente con la Escuela Nacional de Educación Vial (ENEVIAL). (Convenio).</p>	<p>No se ha medido resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se ha medido resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>No se ha medido resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Hemos participado en benchlearning con otras instituciones.</p> <p>Evidencia: Fotos y publicaciones de los eventos. Trayectoria de la movilidad eléctrica en la República Dominicana, MAP, Seguridad Vial.</p>	<p>No se mide el nivel de eficiencia en la gestión de los recursos disponible (Recursos Humanos).</p> <p>No se evidencian las mejoras e innovaciones de procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Si medimos los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>Evidencia: Control de evaluación semestral.</p>	<p>No se ha medido la eficacia de las alianzas.</p> <p>No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.</p> <p>No hemos tenido reconocimientos, premios, ni certificaciones de sistemas de gestión de calidad en este periodo.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Si medimos el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>Evidencia: Índice de gestión presupuestaria al 31/12/2020 en 88%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia la presentación de informes de resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.