



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**MINISTERIO DE ECONOMIA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**FECHA**

**JULIO 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La misión del ministerio viene dada por la Ley 496-06 de su creación. La misión fue revisada en el año 2012 y la visión se formula por primera vez en ese mismo año. En el ejercicio de planificación estratégica institucional de 2017 fueron validadas la misión y visión del ministerio. Esto es evidente en los procesos de planeación de los períodos 2012-2016 y 2017-2020 y en los planes estratégicos generados para estos periodos. Está en proceso la formulación del nuevo plan estratégico 2021-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma del proceso de formulación del PEI.</li> <li>- Ejercicio para revisión de la misión, visión y valores.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2012-2016 y 2017-2020.</li> <li>- Ejercicio Formulación Plan estratégico Institucional 2021-2024.</li> </ul> <p>En el proceso de planificación estratégica también se revisa el conjunto de valores institucionales, que, en el último ejercicio realizado, se mantienen vigentes después de ser revisados y validados por una</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>buena representación del personal y la alta dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma del proceso de formulación del PEI.</li> <li>- Ejercicio para revisión de la misión, visión y valores.</li> <li>- Plan Estratégico 2012-2016 y 2017-2020.</li> <li>- Plan estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>-</li> </ul> <p>Existen evidencias de que se ha comunicado la misión, visión y valores a todo el personal del ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet.</li> <li>- Lista de asistencia a jornadas de socialización del PEI.</li> <li>- Jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso.</li> <li>- Marco estratégico colocado en puntos estratégicos de la planta física.</li> <li>- Publicación en la página web del ministerio para los grupos de interés.</li> </ul> <p>La misión, visión y valores se revisa y de ser necesario, se actualiza cada 4 años en el ejercicio de planificación estratégica del ministerio. Esto es evidente en los procesos de planeación 2012-2016 y 2017-2020, 2021-2024 y los planes estratégicos generados para los periodos citados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma del proceso de formulación del PEI.</li> <li>- Plan Estratégico 2017-2020.</li> </ul>	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>- Evidencias Plan de trabajo Plan estratégico 2021-2024.</p> <p>La institución cuenta con un marco de valores éticos formulados de acuerdo con las pautas establecidas por la DIGEIG como órgano rector.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética socializado en la intranet institucional.</li> <li>- Listado de asistencia a jornadas de socialización del Código de Ética.</li> <li>- Encuesta de clima ético - Comisión de Ética Pública (Junio 2020)</li> <li>- Socialización vía correo institucional del <i>Régimen ético del Servidor Público (abril 2020)</i>.</li> <li>- Evidencias de remisión de <i>Capsulas de Ética</i> a través de correo institucional.</li> <li>- Plan de trabajo del CEP 2021.</li> <li>- DC-PO-02 Política Institucional Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y Otros Beneficios Similares.</li> <li>- DC-PO-03 Política Institucional Antisoborno.</li> <li>- Formulario de denuncias de anticorrupción socializado en la intranet institucional.</li> <li>- Disposición de un canal de denuncias interno a través de correo institucional del Sistema de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno (SISCA).</li> <li>- Difusión por correo institucional fomentando el uso del Buzón de denuncias comisión de ética.</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>-</p> <p>Se ha planificado y elaborado una política para tratar las situaciones impropias en la institución, en la cual se plantean los aspectos relativos a conflictos de interés. También, se desarrollan actividades informando al personal sobre cuales se consideran conflictos de interés y cómo actuar ante estos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Manejo de Situaciones Impropias</li> <li>- Listado de asistencia y fotos del taller sobre Conflictos de Interés.</li> <li>- DC-PO-02 Política Institucional Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y Otros Beneficios Similares.</li> <li>- DC-PO-03 Política Institucional Antisoborno.</li> <li>- Formulario de denuncias de anticorrupción socializado en la intranet institucional.</li> <li>- Disposición de un canal de denuncias interno a través de correo institucional del Sistema de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno (SISCA).</li> <li>- Difusión por correo institucional fomentando el uso del Buzón de denuncias comisión de ética.</li> </ul> <p>-</p>	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>La institución está inmersa en la formulación del PEI 2021-2024, donde el fomento del liderazgo institucional es parte fundamental a lo interno y a lo externo y que esto se vea reflejado en la filosofía organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación del ministro y directivos en las actividades de formulación del PEI 2021-2024.</li> <li>- Identificación de factores en el análisis FODA para formulación del PEI 2021-2024 que inciden el liderazgo</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 se plantea el objetivo específico No. 4.OE13-R47: <i>Readecuada y actualizada la estructura organizacional y los procesos atendiendo a las necesidades institucionales.</i> Se cuenta con el Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución No. 05-18, en Junio de 2020 se aprueba la nueva estructura organizativa. Asimismo, se inicia el ejercicio de levantamiento de procesos atendiendo a la nueva estrategia y estructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020 Eje No. 4.</li> <li>- Manual de organización y funciones y su resolución aprobatoria.</li> <li>- Procesos y procedimientos documentados y aprobados acorde al SGC implementado bajo la norma ISO 9001:2015.</li> </ul>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos aprobados acorde al sistema de gestión de compliance ISO 19600:2014 y gestión de antisoborno ISO 37001:2016.</li> </ul> <p>Las prioridades vinculadas a los cambios organizacionales quedan establecidas en las actividades definidas en los planes estratégicos y operativos. Asimismo, en los planes de acción y de mejora elaborados a partir de los diagnósticos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POA 2019 y 2020.</li> <li>- Plan de Mejora CAF.</li> <li>- Plan de Acción NOBACI.</li> <li>- Plan de clima laboral.</li> </ul> <p>En el Plan Estratégico Institucional se incorpora el sistema de indicadores y metas vinculados a todos los objetivos organizacionales y unidades organizativas responsables de su logro para el nivel estratégico. Asimismo, en el POA se establecen los indicadores a nivel operativos que, a su vez, se desagregan en los acuerdos de desempeño para el nivel individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POA 2020, 2021.</li> <li>- Acuerdos de desempeños (muestra).</li> <li>- Indicadores de los objetivos de calidad.</li> <li>- Matriz General de indicadores de procesos.</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>En el PEI 2017-2020 se establece el objetivo específico No. 4. OEI3-R51: Tecnología adecuada y alineada a las necesidades de la institución para la mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información. Atendiendo a este marco, se han desarrollado aplicaciones para gestionar los procesos y la información, y actualmente se encuentra en proceso desarrollar una plataforma para la gestión documental en la intranet, así como en propuesta de adquisición de una plataforma para el seguimiento a los indicadores institucionales más relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Sistemas RUTA, SNIP y SIGASFL.</li> <li>- Aplicación para evaluación del desempeño del personal.</li> <li>- TRANSDOC para mejora del sistema de correspondencia.</li> <li>- Onbase para la gestión del archivo digital institucional.</li> <li>- Indicadores de los objetivos de calidad.</li> <li>-</li> </ul> <p>Aplicación del modelo CAF de manera recurrente desde el año 2012. Acción programada en los planes estratégicos y operativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico 2017-2020.</li> <li>- Plan Operativo 2020, 2021.</li> <li>- Matriz de autoevaluación CAF 2020.</li> <li>- Plan de Mejora CAF 2021.</li> <li>- Reporte de avances a la ejecución del plan de mejora CAF.</li> </ul>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores en SISMAP sobre el 90% de avance.</li> </ul> <p>Implementado y certificado un Sistema de gestión de la Calidad en MEPyD bajo la norma ISO 9001:2015 al proceso clave del Sistema Nacional de Inversión Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Análisis de contexto organizacional</li> <li>o Gestión de riesgos</li> <li>o Política de calidad y objetivos</li> <li>o Gestión por procesos y control documental (fichas de proceso, procedimientos, formularios, listado maestro de documentos internos/externos)</li> <li>o Manual de calidad</li> <li>o Programa y plan de auditoría interna y externa</li> <li>o Acciones correctivas y revisión por la dirección.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación Sistema de gestión Antisoborno, ISO 37001:2016.</li> <li>- Certificación sistema de gestión de Compliance ISO 19600:2014.</li> <li>- Certificación de protocolo de actuación frente al COVID-19.</li> </ul> <p>En el PEI 2017-2020 se establece el objetivo específico No. 4.OE13-R51: Tecnología adecuada y alineada a las necesidades de la institución para la mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información. En el marco de este objetivo, se han desarrollado aplicaciones para gestionar los</p>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>procesos y la información para el seguimiento a los indicadores institucionales más relevantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Sistemas RUTA, SNIP y SIGASFL.</li> <li>- Aplicación para evaluación del desempeño del personal.</li> <li>- TRANSDOC para mejora del sistema de correspondencia.</li> <li>- Onbase para la gestión del archivo digital institucional.</li> <li>- Mapa de inversiones.</li> </ul> <p>En la institución, desde la formulación de las políticas institucionales, se promueve la creación de equipos de trabajo tanto para atender los aspectos misionales de la gestión, como también, los temas administrativos y financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa del Agua.</li> <li>- Mesas de Coordinación de la cooperación internacional.</li> <li>- Política de Alianza Público-Privada.</li> <li>- Comité de Calidad.</li> <li>- Comité NOBACI.</li> <li>- Comité de Género.</li> <li>- Comité de Metas Presidenciales.</li> <li>- Secretaría Técnica y punto focal de los ODS.</li> <li>- Comité de gestión antisoborno.</li> <li>- Comité mixto de salud y seguridad.</li> <li>- Comité de compras.</li> <li>- Comité para gestión de becas y ayudas.</li> </ul>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>En el Plan Estratégico 2017-2020 se establece el Objetivo Estratégico No. OEI4. Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de una estrategia de comunicación y difusión que asegure el posicionamiento institucional. Para cumplir con ese objetivo se han establecido mecanismos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de vocería.</li> <li>- Intranet.</li> <li>- Noticias de interés a través de comunicación interna.</li> <li>- Página web.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Transdoc para la gestión de la correspondencia.</li> <li>- Plan de comunicación interna/externa.</li> <li>- Plan estratégico de comunicación.</li> </ul>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El mensaje de los líderes sobre innovación y mejora continua queda expresado en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 página 67. En esta contextualización se explica brevemente las expectativas institucionales para el fortalecimiento y desarrollo de capacidades de gestión (para RRHH, procesos, tecnología, presupuesto, rendición de cuentas, comunicaciones, entre otros.) que se traduzcan en el logro de los resultados institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020 Pág. 67.</li> </ul>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de las acciones de mejora institucionales encabezado por la máxima autoridad institucional, se llevó a cabo el</p>	

	<p>proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, el sistema de gestión de antisoborno ISO 37001:2016, Sistema de Gestión de Compliance ISO 19600:2014 y el protocolo de actuación frente al COVID-19 donde se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización del personal sobre la implementación de los sistemas de gestión y el protocolo COVID.</li> <li>- Socialización de informaciones de interés sobre la implementación de ISO 9001, 37001 y 19600 a través de correo institucional</li> <li>- Colocación de información en los murales institucionales.</li> <li>- Webinar Introducción a la Norma ISO 9001:2015 y Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Webinar sobre antisoborno y compliance.</li> <li>- Jornada de sensibilización COVID-19.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La máxima autoridad del ministerio se caracteriza por emitir mensajes basados en su experiencia y en el deber ser como ciudadanos responsables. Esto es evidente en los discursos del ministro para los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de juramentación de la Comisión de Ética.</li> </ul>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de presentación del Comité de Género.</li> <li>- Almuerzo de aniversario del ministerio.</li> <li>- Nota de prensa que evidencia apego al cumplimiento de las normas.</li> <li>- Discurso del día de las madres.</li> <li>- Información vía correo institucional sobre el Régimen ético del Servidor Público</li> <li>- Publicación a través de los canales de comunicación interna de informaciones emanadas del ministro.</li> <li>- Código de Ética Institucional</li> </ul> <p>La institución es promotora de acciones que promuevan el respeto entre los colaboradores, ciudadanos y evitar cualquier tipo de discriminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Manejo de Situaciones Impropias.</li> <li>- Política Institucional de Igualdad de Género.</li> <li>- Evidencias de remisión de Capsulas de Ética a través de correo institucional.</li> <li>- Equidad de género como uno de los 7 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> <li>- Disposición de un canal de denuncias interno a través de correo institucional del Sistema de</li> </ul>	
---	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno (SISCA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión por correo institucional fomentando el uso del Buzón de denuncias comisión de ética.</li> </ul> <p>En la institución se aplican periódicamente encuestas para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión, al igual que se realizan reuniones de equipos para la discusión y elaboración de propuestas. Asimismo, a través de la intranet institucional se comunican frecuentemente información de interés general para el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de encuestas aplicadas.</li> <li>- Minutas de reuniones de trabajo.</li> <li>- Captura de pantalla de la intranet institucional.</li> <li>- Encuesta de clima ético.</li> <li>- Capsulas a través de correo institucional del comité de ética.</li> <li>- Capsulas del sistema de gestión de compliance y antisoborno (SISCA).</li> <li>-</li> </ul> <p>La institución realiza la evaluación de desempeño, practica instituida desde la planificación estratégica (PEI 2017-2020) a través del objetivo “4. OE13-R48 aplicación efectiva de un modelo de gestión por resultados” en estos acuerdos se establecen supuestos y se discuten los requerimientos para su cumplimiento.</p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de empleados con acuerdos de desempeño establecidos.</li> <li>- POA y sus requerimientos de recursos.</li> <li>- Política de Ayudas al Personal y el Procedimiento para solicitud y otorgamiento de Becas De Estudio al Personal Del MEPyD (GH-PE-11 ) para contribuir con su desarrollo profesional.</li> <li>- Identificación de necesidades de capacitación.</li> <li>- Plan de formación de colaboradores para 2021</li> </ul> <p>La retroalimentación al personal se realiza tanto en los procesos de evaluación del desempeño como en los ejercicios de liderazgo institucional, que establece como norma esta acción como una buena práctica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejemplo de evaluación del desempeño con recomendaciones y áreas de mejora.</li> <li>- Socialización Resultados Encuesta de Clima.</li> <li>- Ejemplo Evidencia de reconocimiento a equipos de trabajo.</li> <li>- Difusión de informaciones de interés de los colaboradores (brochures, capsulas informativas).</li> <li>- Difusión revista <i>nuestra gente</i> a través de los canales de comunicación interna.</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de participación en reuniones.</li> <li>- Minutas de reuniones.</li> </ul> <p>Se han establecido en la institución aseveraciones para la delegación de autoridad y competencias. Esta acción se establece a partir de la aplicación de las NOBACI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de designación de nuevos funcionarios.</li> <li>- Correos de directivos designando representación.</li> <li>- Informes semanales de avance de actividades de las áreas.</li> <li>- Evidencias del plan de acción de NOBACI.</li> <li>- Manual de Cargos y funciones vigente.</li> <li>- Ejemplo de resolución emitida por el ministro para delegación de autoridad.</li> </ul>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La institución ha llevado a cabo acciones de mejora a través de políticas y procedimientos (Política de Gestión del Conocimiento, Meritocracia, Procedimiento Becas de Estudios) dirigidas a motivar al empleado al aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades y competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión del Conocimiento.</li> <li>- Política de Meritocracia.</li> <li>- Política de Ayudas al Personal.</li> </ul>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para solicitud y otorgamiento de Becas De Estudio al Personal Del MEPyD (GH-PE-11).</li> <li>- Promoción de actividades formativas a través de los canales de comunicación interna.</li> <li>- Plan de capacitación RRHH.</li> </ul> <p>Uno de los mecanismos implementados en la institución es el buzón de calidad, mediante el cual el personal puede proponer acciones de mejora que contribuyan a eficientizar los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de calidad.</li> <li>- Concurso <i>recita la política de calidad</i>.</li> <li>- GM-PG-04 Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de Mejoras.</li> <li>- Charla de salud mental, 2021.</li> <li>- Procesos de gestión de mejora del SGC.</li> </ul>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Es una práctica habitual reconocer los esfuerzos de los equipos de trabajo y de cada empleado que se destaca en sus funciones. Esto es evidente en las publicaciones institucionales y en la participación de técnicos y especialistas en espacios y eventos nacionales e internacionales en representación del ministro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones diversas (autores).</li> <li>- Noticias institucionales con la participación de técnicos en eventos y actividades varias.</li> </ul>	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en murales, página web y a través del correo de comunicación interna.</li> <li>- Publicación a través de comunicación interna de Los 50 colaboradores y colaboradoras sobresalientes en la evaluación de desempeño del 2020.</li> <li>- Otros.</li> </ul> <p>La institución siempre está en disposición de apoyar a las personas en distintas circunstancias, esto es evidente en distintos documentos y acciones llevadas a cabo de manera periódica. Como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Ayudas al Personal.</li> <li>- Procedimiento para solicitud y otorgamiento de Becas De Estudio al Personal Del MEPyD (GH-PE-11).</li> <li>- Ayudas a empleados para la mejora del hogar.</li> <li>- Ayudas a empleados para la compra de medicamentos.</li> <li>- GH-GI-01 Protocolo de Prevención y actuación ante COVID-19.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional de capsulas de prevención de COVID.</li> <li>- Charla de salud mental, 2021.</li> </ul>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	Desde el proceso de formulación de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>coordinado por este ministerio, fueron recogidas las demandas y expectativas de todos los sectores hasta 2020. Los esfuerzos institucionales están dirigidos al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la END y de los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia Nacional de Desarrollo, proceso de formulación.</li> <li>- Coordinación y seguimiento al cumplimiento de los ODS.</li> <li>- Partes interesadas, Plan de trabajo formulación PEI 2021-2024.</li> <li>- Impulso en la promulgación de normativas legales en consonancia con las necesidades de los grupos de interés del MEPyD.</li> <li>- Evidencia formulación PEI 2021-2024</li> <li>- Implementación de 7 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> </ul>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Uno de los procesos relevantes del ministerio es la asesoría para la formulación de políticas públicas. En este orden, se establece en el OE2 del PEI 2017-2020. Análisis situacionales – estudios prospectivos para una mejor comprensión de la realidad nacional, como insumo para el diseño de políticas públicas nacionales, sectoriales, territoriales, etc.</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento sobre estudios de opinión (UAAES).</li> <li>- Informes y estudios de investigación.</li> <li>- Impulso en la promulgación de normativas legales en consonancia con las necesidades de los grupos de interés del MEPyD.</li> <li>- Línea metodológica para la formulación del PEI (DGDES).</li> <li>-</li> </ul> <p>Este proceso ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2017-2020, título V. En el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Los mismos con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020 Título V.</li> <li>- Plan Nacional Plurianual del Sector Público actualizado.</li> <li>- Plan nacional de infraestructura 2020-2030.</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> <p>Este proceso ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2017-2020, título V. En el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Los mismos con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020 Título V.</li> <li>- Plan Nacional Plurianual del Sector Público actualizado.</li> <li>- Implementación de 7 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> <li>- Plan nacional de infraestructura 2020-2030.</li> <li>-</li> </ul> <p>La discusión y consenso de las propuestas con los actores involucrados es una práctica habitual en la institución. Esto queda reflejado en los mecanismos de coordinación señalados en la planificación estratégica y como instrumentos para la gestión de procesos misionales y delegados desde la Presidencia de la República.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de la Mesa del Agua.</li> <li>- Coordinación de mesas sectoriales.</li> <li>- Habilitación nacional de las ASFL.</li> <li>- Coordinación Punto focal de seguimiento a los ODS.</li> <li>- Consejos de desarrollo constituidos a nivel nacional.</li> <li>- Convocatorias para investigaciones sobre tópicos económicos y sociales.</li> <li>- Alianzas con universidades nacionales e internacionales.</li> <li>-</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En el marco de la Ley 498-06 del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, es responsabilidad de este ministerio promover la constitución de los consejos de desarrollo regionales, provinciales y municipales, en los cuales interactúan las principales autoridades políticas de las demarcaciones correspondientes en cada nivel de planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de consejos de desarrollo constituidos.</li> <li>- Representantes de los distintos consejos que establece la Ley 498-06.</li> </ul> <p>Este ministerio preside el Consejo de las ASFL y es donde está la sede de la Dirección Ejecutiva del mismo. En ese sentido, es evidente el esfuerzo institucional por promover, regular y mantener alianzas con estas organizaciones a nivel nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informaciones de las ASFL públicas en el ministerio.</li> <li>- Convocatorias, reuniones.</li> <li>- SIGASFL como sistema de gestión.</li> <li>- Capacitación a representantes de las ASFL.</li> <li>- Página web institucional.</li> <li>- Asignación presupuestaria anual.</li> <li>- Rendición de cuentas de las ASFL ante el MEPyD.</li> <li>- Portal CASFL <a href="http://asfl.economia.gob.do/">http://asfl.economia.gob.do/</a> para gestión de tramites de las partes interesadas.</li> </ul>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Ver constancia de distintas autoridades y personal del ministerio en actividades relacionadas a diferentes asociaciones, grupos profesionales y grupos de presión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias de prensa.</li> <li>- Actividades con las academias.</li> <li>- Actividades de ASFL.</li> <li>- Organizaciones en el territorio.</li> </ul>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se establece en el PEI 217-2020 el objetivo de OE14. Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de la estrategia de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. Los principales productos del ministerio, por su naturaleza, están dirigidos a generar información y conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes publicados en canales de comunicación externa.</li> <li>- Normativas y estrategias públicas.</li> <li>- Guías e instructivos.</li> <li>- Jornadas de capacitación y socialización.</li> <li>- Tertulias.</li> <li>- Participación en espacios y mecanismos de coordinación a nivel nacional e internacional.</li> <li>- Estrategia de comunicación elaborada por la Dirección de Comunicaciones.</li> <li>- Procedimientos de la Dirección de comunicaciones.</li> <li>- Planes de comunicación de las diferentes áreas para difusión y promoción de información de interés a las partes interesadas.</li> </ul>	

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios institucionales.</li> </ul> <p>El concepto de marketing para productos ha sido ampliamente desarrollado para tres procesos relevantes: el SIGASFL, el recurso agua y los ODS, definiendo mensajes de fácil comprensión para la sensibilización y capacitación de los actores y con una proyección a nivel nacional a través de distintos mecanismos de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria del agua y redes sociales.</li> <li>- ODS-redes sociales y jornadas de capacitación.</li> <li>- SIGASFL promoción y capacitación sobre el sistema.</li> <li>- Estrategia de comunicación elaborada por la Dirección de Comunicaciones.</li> <li>- Procedimientos de la Dirección de comunicaciones.</li> <li>- Planes de comunicación de las diferentes áreas para difusión y promisión de información de interés a las partes interesadas.</li> <li>- Catálogo de servicios institucionales.</li> <li>- Otros.</li> </ul>	
--	---	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Desde el proceso de formulación de la Estrategia Nacional de Desarrollo coordinado por este ministerio, fueron recogidas las demandas y expectativas de todos los sectores hasta 2020. Los esfuerzos institucionales están dirigidos al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la estrategia y de los indicadores de desarrollo sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia Nacional de Desarrollo, proceso de formulación.</li> <li>- Coordinación y seguimiento al cumplimiento de los ODS.</li> <li>- Ejercicio de evaluación de partes interesadas durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>-</li> </ul> <p>Desde el proceso de formulación de la Estrategia Nacional de Desarrollo coordinado por este ministerio, fueron recogidas las demandas y expectativas de todos los sectores hasta 2020. Los esfuerzos institucionales están dirigidos al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la estrategia y de los indicadores de desarrollo sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia Nacional de Desarrollo, proceso de formulación.</li> <li>- Coordinación y seguimiento al cumplimiento de los ODS.</li> <li>- Ejercicio de evaluación de partes interesadas durante la</li> </ul>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</p>	<p>implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p>En el proceso de formulación del PEI 2017-2020 se aplicó un FODA para el análisis del contexto interno y externo. Estos datos se encuentran sistematizados en el libro publicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Análisis de contexto (FODA) realizado en 2020 como resultado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>- Formulación PEI 2021-2024.</li> </ul> <p>En el eje IV del PEI 2017-2020 se establecen acciones dirigidas a aplicación de diagnósticos institucionales y sus respectivos planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevaluación CAF.</li> <li>- Autodiagnóstico NOBACI.</li> <li>- Estudio de clima laboral.</li> <li>- Encuestas de servicios.</li> <li>- Base de datos e informes.</li> <li>- Aplicación de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Seguimiento a indicadores de procesos.</li> <li>- Levantamiento de riesgos de procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul> <p>Ver respuestas a los ejemplos 3 y 4.</p>	
--	--	--

(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Los ejercicios de planificación estratégica y operativos se han constituido en una buena práctica institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PEI 2012-2016.</li><li>- PEI 2017-2020.</li><li>- POA 2019 y 2020 con gestión de riesgos incorporada.</li><li>- Análisis de contexto (FODA) realizado en 2020 como resultado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</li><li>- Matriz de análisis de riesgos por procesos 2021 (SGC ISO 9001:2015).</li><li>- Formulación PEI 2021-2024</li></ul> <p>En los planes estratégicos se indican los mecanismos de coordinación y coparticipación en el desarrollo de las operaciones establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PEI 2012-2016.</li><li>- PEI 2017-2020.</li><li>- Análisis de contexto (FODA) realizado en 2020 como resultado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</li><li>- Formulación PEI 2021-2024.</li><li>- Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana.</li></ul>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se realizan informes anuales de evaluación de la planificación estratégica y reportes trimestral para el seguimiento a los planes operativos, planes de acción y planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de evaluación PEI.</li> <li>- Reporte de seguimiento al POA.</li> <li>- Otros reportes.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Desde 2015 se realizan los planes operativos vinculados al presupuesto, para los fines se emitió una resolución interna de coordinación del proceso y definieron los procedimientos correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución para la planificación vinculada a presupuesto.</li> <li>- Formulación presupuesto anual.</li> <li>- Identificación de recursos requeridos en el POA.</li> <li>- Presupuesto por programas.</li> </ul>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Gestión del presupuesto por resultados, un proceso impulsado por DIGEPRES y apoyado por el MEPyD, evidente en los procesos de planificación plurianual y en los proyectos de inversión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</li> <li>- Plan nacional de infraestructura 2020-2030.</li> <li>- Sesiones de trabajo con DIGEPRES para la identificación de la producción pública orientada a resultados en los planes operativos anuales.</li> </ul>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se realizan acciones de responsabilidad social institucional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de reforestación y limpieza de playas.</li> <li>- Sensibilización para el ahorro del agua y el reciclaje.</li> <li>- Implementación de protocolo para prevención del COVID-19.</li> <li>- Creación del fondo de aporte voluntario <i>ángeles</i> <i>MEPyD</i>, constituido con fondos de directivos para ser usado en casos de COVID-19, 2020.</li> <li>- Difusión de actividades de integración del personal sobre temas de responsabilidad social: charlas, invitaciones, otros.</li> <li>- Difusión de cápsulas informativas para la prevención del COVID.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con</p>	<p>La planificación estratégica incorpora el conjunto de prioridades institucionales y el marco temporal para su ejecución. En cuanto estructuras fue actualizado el manual de organización y funciones, además del levantamiento de procesos como parte de la implementación del SGC ISO 9001:2015 en alineación a la estrategia 2017-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Manual de Organización y Funciones vigente.</li> <li>- Mapa de procesos 2021</li> <li>- Manuales, Procesos y procedimientos documentados.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2021.</li> <li>- Formulación PEI 2021-2024</li> </ul> <p>De los planes estratégicos se desprenden los Planes Operativos Anuales y de estos a su vez, los acuerdos de desempeño de cada empleado del ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POAs 2020 y 2021.</li> <li>- Acuerdos de desempeño del personal (muestra).</li> <li>- Objetivos de calidad alineados al PEI y al POA.</li> <li>- Formulación PEI 2021-2024</li> </ul> <p>Los planes institucionales se caracterizan por la definición de objetivos, resultados y operaciones para todas las unidades de la</p>	

<p>indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>organización, igualmente, esto es evidente en los planes operativos y planes de acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POAs 2020 y 2021.</li> <li>- Objetivos de calidad alineados al PEI y al POA.</li> <li>- Formulación PEI 2021-2024</li> </ul> <p>Los planes institucionales son publicados en la página web institucional, accesibles a todos los grupos de interés a través del portal de transparencia. Asimismo, una vez aprobados, se socializan a todos los niveles de la organización y a través de la inducción al personal de nuevo ingreso al ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma de socialización del PEI 2017-2020.</li> <li>- Jornadas de discusión de la planificación operativa 2021.</li> <li>- Capturas de pantalla del PEI en la página web institucional.</li> <li>- Socialización del PEI en jornadas de inducción a personal de nuevo ingreso.</li> <li>- Socialización objetivos calidad vía Comunicación Interna.</li> <li>- Formulación PEI 2021-2024.</li> </ul> <p>Los planes institucionales se monitorean y evalúan de manera sistemática, se realizan informes anuales de evaluación de la planificación estratégica y reportes trimestrales para el seguimiento a los planes operativos, planes de acción y planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de evaluación PEI.</li> </ul>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de seguimiento al POA.</li> <li>- Reunión de revisión por la dirección para presentación de resultados y seguimiento.</li> <li>- Seguimiento a indicadores de procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Aplicación de auditorías internas al Sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Auditorías al Sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno.</li> <li>- Informe semanal de Avances y Logros solicitado por la Presidencia.</li> </ul> <p>Los planes institucionales se monitorean y evalúan de manera sistemática, se realizan informes anuales de evaluación de la planificación estratégica y reportes trimestrales para el seguimiento a los planes operativos, planes de acción y planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de evaluación PEI.</li> <li>- Reporte de seguimiento al POA.</li> <li>- Matriz de seguimiento a indicadores de procesos.</li> <li>- Seguimiento a indicadores de procesos del SGC.</li> <li>- Aplicación de auditorías internas al Sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Auditorías al Sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe semanal de Avances y Logros solicitado por la Presidencia.</li> </ul> <p>Periódicamente, se aplican sondeos para evaluar los procesos y servicios institucionales, entre estos, uno específico para evaluar el proceso de planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de evaluación de los procesos de planificación.</li> <li>- Resultados aplicación de auditorías internas al Sistema de gestión de calidad.</li> <li>- Resultados aplicación de auditoría interna al Sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno.</li> <li>- Reuniones de revisión por la dirección para presentación se resultados y seguimiento.</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La innovación es uno de los valores institucionales, se fomenta en el quehacer institucional con todo el personal y se promueven acciones para impulsarlo a todos los niveles de la organización. El MEPyD se interesa por conocer las buenas prácticas de otros organismos, así como también,</p>	

	<p>comparte sus experiencias con otras instituciones públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a la ONE para conocer su proceso de aplicación de encuestas de satisfacción.</li> <li>- Política de gestión del conocimiento para aprovechar y compartir las capacidades del personal a lo interno del ministerio.</li> <li>- Visita de empleados del ministerio a otros países para fortalecer sus conocimientos en temas específicos.</li> <li>- Constancia de recepción de visitas en la DIPyD para conocer los procesos de planificación institucional.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Periódicamente, se aplican sondeos para evaluar procesos y servicios institucionales, entre estos, se pueden evidenciar las mediciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de evaluación de los procesos de planificación.</li> <li>- Encuestas de satisfacción.</li> <li>- Encuestas de evaluación procesos de planificación e inversión pública.</li> <li>- Encuestas para evaluar satisfacción de servicios a las ASFL.</li> <li>- Medición interna de los tiempos de respuesta a las solicitudes de servicios.</li> <li>- Matriz de seguimiento a indicadores de procesos.</li> <li>- Indicadores objetivos de calidad.</li> </ul>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de</p>	<p>Para la automatización de los servicios prestados desde el Centro de Fomento y</p>	

<p>interés relevantes.</p>	<p>Promoción a las ASFL, se desarrollaron jornadas de sensibilización y socialización sobre los beneficios de la plataforma SIGASFL en las prestación y acceso a los servicios del centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia a jornadas.</li> <li>- Evaluación de satisfacción con los servicios del centro.</li> <li>- Opinión de algunos representantes de las ASFL sobre la nueva plataforma.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Los procesos de cambios en la organización parten de un diagnóstico institucional o del proceso a mejorar, se aplica el ciclo PDCA para el control del cambio y se aplican frecuentemente ejercicios pilotos para evaluar la efectividad de este.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia del proceso de mejora de la estructura de VIMICI.</li> <li>- Evidencias de proceso de cambios de estructura organizacional del MEPyD, 2021.</li> <li>- TI-PE-II Procedimiento para la Adquisición de Proyectos de Sistemas de Información</li> <li>- Planes de Acción de Observaciones y Oportunidades de Mejora por proceso.</li> <li>- Informe Semanal de Avances y Logros de Metas solicitado por Presidencia</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Desde el 2015 se realizan los planes operativos vinculados al presupuesto, para los fines se emitió una resolución interna de coordinación del proceso y definieron los</p>	

	<p>procedimientos correspondientes. Los planes de acción generados a partir de diagnósticos institucionales se incorporan a los planes operativos a los fines de garantizar la disponibilidad de recursos para su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución para la planificación vinculada a presupuesto.</li> <li>- Formulación presupuesto anual.</li> <li>- Identificación de recursos requeridos en el POA.</li> <li>- Presupuesto por programas.</li> <li>- Plan de mejora CAF.</li> </ul>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>En la institución las necesidades de cambios son identificadas en los distintos niveles de la organización, en el nivel estratégico para la definición de los objetivos institucionales en la planificación estratégica, y en los niveles técnicos y operativos para la mejora de los procesos internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia equipo de coordinación de los procesos de planificación estratégica.</li> <li>- Constancia de sugerencias realizadas por el personal para la mejora de los procesos.</li> <li>- Procesos de gestión de mejora y de evaluación.</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Para la automatización de los servicios prestados desde el Centro de Fomento y Promoción a las ASFL, se desarrollaron jornadas de sensibilización y socialización sobre los beneficios de la plataforma SIGASFL en la prestación y acceso a los servicios del centro. Además, se ha automatizado y eficientizado los Servicios de</p>	

	<p>Trasnparencia y la Dirección Técnica de Fomento a la Investigación Económica y Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia a jornadas.</li> <li>- Evaluación de satisfacción con los servicios del centro.</li> <li>- Opinión de algunos representantes de las ASFL sobre la nueva plataforma.</li> <li>- Automatización de los procesos relativos a los concursos de investigación CIES y FIES-LAB.</li> <li>- Apoyo técnico Portal Único de Transparencia</li> </ul>	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Para el proceso de planificación 2017-2020 fue realizado un diagnóstico general institucional, en el cual quedaron reflejadas las expectativas institucionales para la gestión de recursos humanos. De igual</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>manera esto se aplica para la formulación del PEI 2021-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020 FODA.</li> <li>- PEI 2017-2020 Reflexión.</li> <li>- Análisis FODA 2020.</li> <li>- Análisis FODA 2021, Formulación PEI 2021-2024</li> </ul> <p>El objetivo del PEI 2017-2020: 4.OE13-R48. Aplicado de manera efectiva un modelo de gestión del personal enfocado a resultados, en el cual se plantean entre otros, los siguientes resultados; a) Incremento porcentual de la satisfacción del estudio de clima laboral; b) Número de servidores públicos capacitados según el plan de capacitación definido; c) Porcentaje del personal evaluado que cumple con las metas y productos propuestos. Adicionalmente, se realizan esfuerzos para motivar el desarrollo profesional del personal, instaurar una política de género y otorgar facilidades al personal para mejorar su vida personal, familiar y laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Política Institucional de Igualdad de Género.</li> <li>- Política de Otorgamiento y Extensión de Licencias por Maternidad o Paternidad.</li> <li>- Aplicación de modalidad de teletrabajo a causa de la pandemia COVID-19.</li> <li>- Evidencias Formulación PEI 2021-2024.</li> </ul>	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de informaciones de RRHH a través de correo institucional para los colaboradores.</li> <li>- Plan de capacitación de RRHH.</li> <li>- Otros.</li> </ul> <p>En el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por contrato, se inicia con una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución. Esto, junto a los requerimientos establecidos en el manual de cargos y perfiles de competencias, se considera para la vinculación de una persona al ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargos y Perfiles de Competencias.</li> <li>- Proceso de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>- Reporte de entrevistas por competencias.</li> <li>- Planes de mejora resultado de la evaluación de desempeño del personal.</li> <li>- Difusión de informaciones de RRHH a través de correo institucional para los colaboradores.</li> <li>-</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, a partir de acciones de mejoras identificadas en procesos de diagnósticos institucionales, cuenta con las siguientes políticas</p>	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>establecidas y en proceso de implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Meritocracia.</li> <li>- Proceso de reclutamiento y selección por competencias.</li> <li>- Procedimientos beneficios laborales</li> <li>- Programa de beneficios laborales.</li> <li>- Plan de Capacitación.</li> </ul> <p>Atendiendo las directrices emanadas desde el MAP, la institución se encuentra en el proceso de implementación de la evaluación del desempeño por resultados. En este orden, se aplican también los reconocimientos por antigüedad en el servicio y por resultados extraordinarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de reconocimiento al personal.</li> <li>- Constancia de acuerdos de desempeños firmados.</li> <li>- Constancia de evaluación del desempeño aplicada.</li> <li>- Política de Meritocracia.</li> <li>- Difusión de informaciones de RRHH a través de correo institucional para los colaboradores.</li> </ul> <p>En el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por contrato, se aplica una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución. Esto, junto a los requerimientos</p>	
--	--	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>establecidos en el manual de cargos y perfiles de competencias, se considera para la vinculación de una persona al ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargos y Perfiles de Competencias.</li> <li>- Proceso de reclutamiento y selección</li> <li>- Reporte de entrevistas por competencias.</li> <li>- Plan de capacitación de RRHH.</li> </ul> <p>En el proceso de implementación de la estrategia de comunicación interna, se desarrolló la intranet institucional, a través de la cual el personal tiene acceso a los principales servicios online que accede y a las solicitudes de permisos, vacaciones, licencias, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de servicios gestionables a través de la Intranet.</li> <li>- Constancia de difusión de correos para gestionar solicitudes internas de personal: DTIC, Servicios Generales, Comunicaciones.</li> </ul> <p>Desde la Dirección de RRHH se han implementado acciones de mejora para el Desarrollo del Personal, considerando las necesidades y expectativas del personal en todos los niveles de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de reclutamiento y selección</li> <li>- Constancia de concursos públicos aplicados.</li> <li>- Evidencia de registros de reclutamiento de personal.</li> </ul>	
--	--	--

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>En el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por contrato, se aplica una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución. Esto, junto a los requerimientos establecidos en el manual de cargos y perfiles de competencias, se considera para la vinculación de una persona al ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargos y perfiles de Competencias.</li> <li>- Proceso de reclutamiento y selección</li> <li>- Reporte de entrevistas por competencias.</li> <li>- Constancia de aplicación de pruebas de competencias.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Desde la Dirección de RRHH se han implementado acciones de mejora para el Desarrollo del Personal, considerando las necesidades y expectativas del personal en todos los niveles de la organización.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación Institucional.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional para completar la detección de necesidades de capacitación (DNC).</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Desde la Dirección de RRHH se han implementado acciones de mejora para el Desarrollo del Personal, considerando las necesidades y expectativas del personal en todos los niveles de la organización. Asimismo, se aplican entrevistas por competencias para procesos de selección, movilización y promoción de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación Institucional</li> <li>- Reportes de entrevistas por competencias.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional para completar la detección de necesidades de capacitación (DNC).</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución ha identificado las necesidades de capacitación para 2021, donde se incluyen diferentes ámbitos para desarrollar y potenciar las capacidades del personal de cada grupo ocupacional de forma individual y en equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de desarrollo directivo coaching ejecutivo.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional de jornadas de capacitación.</li> <li>- Evidencia de correo electrónico para designación de líderes COVID.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión a través de correo institucional para completar la detección de necesidades de capacitación (DNC), enero 2021.</li> <li>- Plan de capacitación de RRHH 2021.</li> </ul>	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>En el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, Se agota una jornada a fin de que se vaya familiarizando con la dinámica de la institución, así mismo se coordina con su supervisor para que este sea inducido al puesto de trabajo en el área a la cual ha sido asignado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de inducción al personal.</li> <li>- Constancia Inducción de Personal de Nuevo Ingreso</li> <li>- Evidencia de inducción al personal de nuevo ingreso a su puesto de trabajo.</li> </ul>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Esta acción en la práctica se realiza a solicitud del personal y en algunos casos, a solicitud del supervisor, para estos fines se ha definido el procedimiento correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de movimiento interno de personal.</li> <li>- GH-PE-08 Procedimiento de Movimiento, traslado y desvinculación</li> </ul>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>En el plan de capacitación se establecen acciones para la formación online, a través de la plataforma Moodle desarrollada para este propósito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación.</li> <li>- Constancia de plataforma Moodle y cursos online disponibles.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de webinars/talleres para el personal difundidos a través de correo institucional.</li> </ul>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Con la intensión del ministerio de postularse al sello de igualdad de género, la institución ha llevado a cabo intensos programas de formación y sensibilización. Asimismo, a través de la comisión de ética se desarrollan actividades sobre manejo de conflictos y ética profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancias de trabajos Comité de Género.</li> <li>- Constancia charla sobre conflictos de interés.</li> <li>- Constancia charlas y comunicaciones de promoción de conducta ética bajo el sistema SISCA.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional de actividades de formación y capacitación en temas de interés del personal.</li> </ul>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Desde la dirección de Recursos Humanos se están llevando a cabo acciones para la gestión del conocimiento, a fin de promover que el personal comparta los conocimientos adquiridos en los procesos formativos con los demás empleados de la institución relacionados con la temática en sus labores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión del Conocimiento.</li> <li>- Procedimiento Gestión de Capacitación (GH-PE-07)</li> <li>- Constancia de actividades realizadas en la institución con los</li> </ul>	<p>No se evidencian acciones para evaluar el impacto de la formación y el desarrollo en las personas.</p>

	colaboradores (charlas, tertulias, otros).	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Con la intensión del ministerio postularse al Sello de Igualando R. D., se han llevado a cabo importantes programas de formación y sensibilización del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancias de trabajos Comité de Género.</li> <li>- Premio sello de oro de igualdad de género en el sector público.</li> <li>- Equidad de género como uno de los 7 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> <li>- Charla   Género y territorio 05 /02/ 2021</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La motivación del diálogo abierto entre el personal se promueve desde la máxima autoridad hacia todos los niveles de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minutas de equipos de trabajo.</li> <li>- Constancia de espacio conversatorio entre el ministro y colaboradores del MEPyD.</li> <li>- Difusión de informaciones sobre liderazgo por correo institucional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades sobre temas de salud mental para los colaboradores (charlas, webinars).</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución fomenta la aportación de ideas por parte del personal mediante el buzón de calidad institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento sobre funcionamiento del buzón de calidad.</li> <li>- Reporte de sugerencias del personal.</li> <li>- Proceso Gestión de Mejora.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>En los procesos de planificación operativa y dentro del sistema de gestión de calidad implantado se involucran a empleados clave de las unidades organizativas y a través de los distintos comités institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de asistencia a reuniones de planificación operativa.</li> <li>- Constancia de avances en la constitución de la asociación de empleados del ministerio.</li> <li>- Proceso Gestión de Mejora.</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En las diferentes actividades que se realizan en la institución, se evidencia información documentada sobre reuniones de discusión de la planificación estratégica y operativa realizadas por las unidades organizativas para la validación de los objetivos y sus indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda de trabajo.</li> <li>- Listado de asistencia.</li> <li>- PE-PG-02 Identificación de prioridades y Elaboración PEI.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PE-PG-04 Definición y Socialización Lineamientos POA</li> <li>- Acuerdos contemplados en minutas de reunión.</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se realizan encuestas de manera periódica involucrando a todo el personal del ministerio o mediante una selección de muestra aleatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de encuesta de clima laboral.</li> <li>- Constancia encuesta de comunicación interna.</li> <li>- Constancia encuesta de evaluación Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- Constancia encuesta de evaluación del servicio de almuerzo.</li> <li>- Constancia encuesta clima ético.</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>La institución promueve la aportación de ideas por parte del personal mediante el buzón de calidad institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento sobre funcionamiento del buzón de calidad.</li> <li>- Reporte de sugerencias del personal.</li> <li>- Procedimiento evaluación de desempeño (GH-PE-06).</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>De manera recurrente, el tema de las condiciones de infraestructura ha estado pendiente en los procesos de planificación, claro está, con las limitaciones propias de una edificación antigua. En el 2018 se realizó un diagnóstico de infraestructura y uno de</p>	

	<p>riesgo laboral, a partir del cual se elaboró el Plan de Seguridad en el Trabajo, cuyo propósito es contribuir a mantener las condiciones adecuadas de seguridad y salud para todo el personal. En 2021 se reactivaron las actividades del comité de seguridad y salud laboral, abordando varias acciones para mejorar las condiciones en este ámbito en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GH-GI-01 Protocolo de Prevención y actuación ante COVID-19</li> <li>- Proceso Gestión de Riesgos Laborales.</li> <li>- Constancia de actividades realizadas.</li> <li>- Funcionamiento del comité mixto de seguridad y salud con miembros actualizados 2021.</li> <li>- Minutas de reunión del comité de seguridad y salud.</li> <li>- Plan de acción del comité de seguridad y salud.</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia que se realizan actividades para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades para hijos del personal.</li> <li>- Clubes deportivos (beisbol, dominó, maratonistas, etc.).</li> <li>- Política de Ayudas al Personal.</li> <li>- Constancia de actividades de integración.</li> <li>- Política de Extensión de Licencias por Maternidad o Paternidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia a través de correo institucional de circulares sobre medidas para el personal.</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que se realizan actividades para apoyar al personal más desfavorecido o con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Ayudas al Personal.</li> <li>- Entrega de útiles escolares a personal de menor nivel salarial.</li> <li>- Ayuda para situaciones de salud.</li> <li>- Almuerzo del personal.</li> <li>- Ayuda para realizar estudios.</li> <li>- Constancia de atención al personal con discapacidad.</li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La institución cuenta con una Estrategia de Desarrollo del Personal, en la cual se plantean acciones para el personal de todos los grupos ocupacionales. Igualmente, desde la Dirección de Recursos Humanos se promueven acciones sobre beneficios laborales de manera equitativa a todo el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de entrega de bonos navideños a todo el personal por igual.</li> <li>- Constancia de otros beneficios laborales.</li> <li>- Distribución de kits de alcohol y mascarillas a los colaboradores del MEPyD como prevención ante el COVID.</li> </ul>	

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

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Para este ministerio, por la naturaleza de sus funciones, las alianzas son frecuentes para el desarrollo los procesos institucionales. <ul style="list-style-type: none"><li>- Relación de aliados estratégicos.</li><li>- Constancia de acuerdos a nivel nacional firmados.</li><li>- Relación de acuerdos internacionales.</li><li>- Constancia de relaciones con la sociedad civil.</li><li>- Matriz de partes interesadas identificadas en el SGC.</li></ul>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Para este ministerio, por la naturaleza de sus funciones, las alianzas son habituales para el desarrollo de los procesos institucionales. <ul style="list-style-type: none"><li>- Relación de aliados estratégicos.</li><li>- Constancia de acuerdos a nivel nacional firmados.</li><li>- Relación de acuerdos internacionales.</li><li>- Constancia de relaciones con la sociedad civil.</li></ul>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Una estrategia en desarrollo desde el año 2017 es la constitución de la Mesa del Agua, cuya coordinación ejecutiva recae en este ministerio. En el marco de este órgano integrado por las diferentes instituciones vinculadas al tema del agua, se desarrollan los diagnósticos, planes, acciones y	

	<p>evaluaciones necesarias para la implementación de esta política definida como prioritaria para el país y para el gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de la comisión para la preservación del recurso agua.</li> <li>- Constancia de acciones desarrolladas.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Este proceso se desarrolla como parte del seguimiento a los planes de acción conjuntos entre la institución y los aliados. Se emiten sistemáticamente informes de seguimiento y evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Evaluación de la Cooperación Internacional.</li> <li>- Informes de proyectos de colaboración entre distintos órganos y el MEPyD.</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En este aspecto, la institución se encuentra un paso delante de otros tantos organismos públicos. Una de las más recientes experiencias del ministerio ha sido la elaboración de la Política de Alianza Público-Privada, como mecanismo de coordinación para la definición de acciones que contribuyen al desarrollo económico y social del país. Como bien se ha planificado en el I.OEI-R9 Aumentada la diversificación y reforzada la capacidad de apropiación, y captación de recursos de cooperación que respondan a las necesidades colectivas y a las prioridades nacionales, en el cual se establece como uno de sus indicadores: Número de alianzas multiactores generadas.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción en el PEI 2017-2020.</li> <li>- Constancia del proceso de formulación de la política.</li> <li>- Política de Alianza Público-Privada aprobada.</li> </ul>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Esto es evidente en las resoluciones, acuerdos y decretos que formalizan las alianzas y en los planes de trabajo conjunto elaborados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de cooperación.</li> <li>- Resolución que crea proyectos, comisiones y comités.</li> <li>- Planes de trabajo en conjunto.</li> <li>- Reportes de seguimiento.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Atendiendo a la facultad que le otorga la Ley 496-06 al ministerio y las disposiciones de la Ley 247-12 de Organización de la Administración Pública, este ministerio se encuentra en un proceso de desconcentración de sus funciones en un esquema de regiones de planificación, a partir de las cuales se espera acercar los servicios al ciudadano y mejora la eficiencia en el desarrollo de los procesos a nivel territorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de trabajos para funcionamiento de regionales.</li> <li>- Creación de la Dirección de Planificación y Desarrollo en la zona Fronteriza.</li> </ul>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>En materia de cooperación internacional se han gestionado y dado seguimiento a la ejecución de varios proyectos y acciones con los principales socios, por tipo de</p>	

	<p>apoyo. Como resultado de las gestiones realizadas, para 2020, se firmaron 8 acuerdos de cooperación aprobados en el 2020, así como ciento dos (102) iniciativas de proyectos de cooperación multilateral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de convenios entre MEPyD y organismos cooperantes.</li> <li>- Constancia de visita de la misión del ministerio a El Salvador para intercambio de experiencia.</li> <li>- Constancia de intercambio de conocimiento RD-Guatemala.</li> <li>- Programa de Cooperación Triangular Costa Rica-España-América Latina y el Caribe.</li> </ul>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Las contrataciones públicas se realizan atendiendo a las normativas de compras y contrataciones, y a la política de gobierno de favorecer a las MIPYMES.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de proveedores de bienes y servicios del ministerio.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Como bien se establece en el PEI 2017-2020 el OE14. Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de la estrategia de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. El ministerio ha definido la Política de Vocería Institucional, en la cual se define el tipo de</p>	

	<p>información a divulgar y los responsables de hacerlo, así como, los medios y mecanismos a utilizar para los fines. En el marco de dicha política se ha realizado un ejercicio eficaz de difusión de información accesible a todo público a nivel nacional e internacional. Esto también en respuesta al último plan de mejora elaborado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de comunicación institucional.</li> <li>- Informe de la Dirección de Comunicaciones.</li> <li>- Matriz de comunicación interna y externa.</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Esto se ha impulsado arduamente desde el ministerio, especialmente para la conformación del Consejo Directivo de las ASFL. Se realizan convocatorias con una promoción intensa a través de la página web y redes sociales, motivando la presentación de postulantes para formar parte del Comité. Igualmente, se colocan buzones de sugerencias virtuales a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para atender las necesidades, sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía y grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de elecciones 2016.</li> <li>- Constancia de elecciones 2019.</li> <li>- Gestión del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.</li> <li>- Reporte de satisfacción de los servicios del MEPyD.</li> </ul>	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Como parte de la naturaleza institucional, los procesos de consulta son imprescindibles para el diseño de normativas y gestión de procesos misionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de consulta y discusión para la elaboración de la Política de Cooperación Internacional para el Desarrollo de la República Dominicana.</li> <li>- Convocatorias para investigaciones sobre tópicos económicos y sociales.</li> <li>- Encuesta de evaluación de la calidad de los servicios de la institución.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se colocan buzones de sugerencias virtuales a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para escuchar las necesidades, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Atención a Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y solicitudes.</li> <li>- Gestión del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias físico y colocado en la página web del Ministerio.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La institución se coloca de manera sistemática en un nivel satisfactorio en los indicadores de transparencia gubernamental. Manteniendo su calificación sobre el 90%.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de transparencia gubernamental 2020 en un 93.66 y en 95% a junio 2021.</li> <li>- Gestión de Transparencia con una puntuación de 100 por la DIGEIG de noviembre a febrero de 2021.</li> <li>- Difusión de cumplimiento de indicador de transparencia y de la OPTIC a través de correo institucional.</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Para la formulación de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública es indispensable la co-producción de distintos organismos públicos con planes, programas y proyectos prioritarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de formulación del PNPS.</li> <li>- Proceso de formulación del Proyectos de inversión pública.</li> <li>- Encuestas de satisfacción de los servicios de la institución.</li> <li>- Instituciones usuarias del SNIP y RUTA.</li> <li>- Asociaciones sin fines de lucro usuarias del MEPyD.</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Los servicios que ofrece la institución desde sus distintas unidades se encuentran debidamente definidos en la página web institucional y en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que dirige el MAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de servicios en página web.</li> <li>- Constancia de servicios en el ONCSP.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catalogo de servicios publicado en la pagina web.</li> </ul>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Como parte de las funciones de la institución para el desarrollo económico y social, la evolución del ciudadano en términos sociales y económicos es evaluado periódicamente por la institución y por investigadores especializados vinculados al ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de pobreza multidimensional.</li> <li>- Libro sobre asuntos migratorios.</li> <li>- Comportamiento de la zona fronteriza – Observatorio de frontera.</li> <li>- Informe de seguimiento al pacto educativo.</li> </ul>	

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Desde el 2015 se realizan los planes operativos vinculados al presupuesto, para los fines se emitió una resolución interna de coordinación del proceso y definieron los procedimientos correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución para la planificación vinculada a presupuesto.</li> <li>- Formulación del POA-presupuesto anual con identificación de recursos requeridos.</li> <li>- Presupuesto por programas.</li> </ul>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La gestión de riesgos se incorpora en las operaciones institucionales desde la planificación operativa. La institución cuenta con procedimientos e instructivos para el análisis y tratamiento de riesgos/fallos identificados en la planificación y en los procesos. En este manual se disponen controles específicos para la administración de las finanzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA de la Dirección Financiera.</li> <li>- Reportes de gestión de riesgos.</li> <li>- Matriz de análisis de riesgos/fallo.</li> <li>- Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> <li>- Reportes de seguimiento.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>El MEPyD cuenta con una calificación sobre el 97% en el índice de transparencia presupuestaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de metas presidenciales.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>En el PEI 2017-202 se plantea el objetivo 4.OE13-R45 Mayor efectividad en la asignación de recursos y ejecución presupuestaria coherente con la producción institucional y prioridades estratégicas que contribuya a fortalecer la gestión por resultados. En los procesos de la gestión financiera se definen aquellos relativos a la gestión contable, donde se generan los análisis y estados financieros que aseguren el control de las finanzas y su uso racional. Así como también, se elaboran y publican los reportes de ejecución presupuestaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de gestión contable.</li> <li>- Procedimientos de gestión presupuestaria.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estados financieros institucionales.</li> <li>- Reportes de ejecución presupuestaria trimestral.</li> </ul>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>En la administración pública en general, y el MEPyD como órgano del gobierno central, se realiza la planificación del presupuesto por programas, atendiendo a las directrices de la Dirección General de Presupuesto. En ese orden, en la institución se realiza la formulación, ejecución y evaluación presupuestaria por programas, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos por el órgano rector.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto por programas.</li> <li>- Procedimientos de gestión presupuestaria.</li> <li>- Informes de ejecución presupuestaria.</li> <li>- Modificaciones presupuestarias.</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>La organización de la Dirección Financiera desagrega las funciones en departamentos, de manera que, se pueda mantener un control de las actividades y separados los roles para evitar que una sola persona gestione todas las fases de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de la Dirección Financiera.</li> <li>- Procedimientos de gestión presupuestaria.</li> <li>- Procedimientos de gestión contable</li> <li>- Procedimientos de Tesorería</li> </ul>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Las adquisiciones de bienes y servicios se planifican y ejecutan atendiendo las disposiciones en las normativas de compras y contrataciones públicas. La puntuación del</p>	

	<p>ministerio para este indicador supera el 85% en el sistema de indicadores de metas presidenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de compras y contrataciones en el Sistema de Metas Presidenciales.</li> <li>- Procesos de convocatorias a licitaciones públicas.</li> <li>- Reporte de compras y contrataciones del ministerio.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los resultados de la ejecución presupuestaria se publica de manera sistemática en el Portal de Transparencia Institucional, en este se resaltan los resultados alcanzados en términos de objetivos y productos comprometidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de ejecución física-financiera del presupuesto institucional.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>La institución es rectora de varios sistemas de información nacional, a través de los cuales se gestiona información para la generación de las actualizaciones de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y se obtienen los datos y estadísticas para la producción de los informes de evaluación correspondientes. Varias instituciones del sector público y ASFL son usuarias de estos</p>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>sistemas, con roles específicos para el ingreso de informaciones, realización de solicitudes de servicios y almacenamiento de datos de utilidad tanto para su propia gestión, como para la de este ministerio. Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RUTA</li> <li>- SNIP</li> <li>- SIGASFL</li> <li>- SISDOM</li> <li>-</li> </ul> <p>La institución es rectora de varios sistemas de información nacional, a través de los cuales se gestiona información para la generación de actualizaciones de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y se obtienen los datos y estadísticas para la producción de los informes de evaluación correspondientes. Varias instituciones del sector público y ASFL son usuarias de estos sistemas, con roles específicos para el ingreso de informaciones, realización de solicitudes de servicios y almacenamiento de datos de utilidad tanto para su propia gestión, como para la de este ministerio. Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RUTA</li> <li>- SNIP</li> <li>- SIGASFL</li> <li>- SISDOM</li> <li>- Certificación de sistema de gestión documental.</li> <li>- Matriz de documentos externos.</li> </ul>	
--	---	--

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>La institución tiene en proceso de actualización la política sobre la gestión del conocimiento en la cual se trazan pautas para que el personal pueda compartir información con sus homólogos y con todo el personal. Asimismo, se cuenta con un Centro de Documentación en proceso de rediseño y mejora y con un sistema de almacenamiento de datos ONEBASE para seguridad de la información digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Documentación.</li> <li>- ONEBASE Certificación.</li> <li>- Política de Gestión del Conocimiento.</li> <li>- Certificación de sistema de gestión documental.</li> <li>- Políticas sobre tecnologías de la información y la comunicación.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>En el marco de la política de comunicación interna del ministerio programada en el PEI 2017-2020 se diseñó y se puso en funcionamiento la Intranet institucional. Además, se diseñaron boletines internos y establecieron murales informativos de acceso a todo el personal. Los procesos de comunicación son evaluados periódicamente y emitidos los informes correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet</li> <li>- Murales</li> <li>- Reportes de evaluación de la comunicación interna.</li> <li>- Creación de carpeta con documentación de los sistemas de gestión.</li> </ul>	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de correos institucional para gestionar servicios, denuncias, consultas, otros.</li> </ul> <p>La institución tiene en proceso de actualización la política sobre la gestión del conocimiento en la cual se trazan pautas para que el personal pueda compartir información con sus homólogos y con todo el personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión del Conocimiento.</li> <li>- Constancia de actividades realizadas en el marco de la política.</li> <li>- Creación de carpeta con documentación de los sistemas de gestión.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional de información documentada relativa a los procesos (procedimientos, políticas, formularios).</li> <li>- Difusión a través de correo institucional y pagina web de la política de calidad en la página web.</li> <li>- Evidencia de registros de socialización de documentos de procesos con las áreas.</li> </ul> <p>El ministerio produce información, por requerimiento normativo, como insumo para la definición de políticas públicas y como resultados de las investigaciones, evaluaciones y análisis de procesos vinculados al desarrollo económico y social.</p>	
---	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>En ese sentido, toda la información relacionada a la misión institucional es compartida en la página web del ministerio para acceso general y distribuida en físico a los interesados que lo soliciten en la institución. A través de la web se aplica un sondeo sobre la utilidad de la información dirigido a las personas que acceden a esta a través de los medios digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en la página web.</li> <li>- Sondeo sobre utilidad de la información.</li> <li>- Informes, reportes, observatorios, etc.</li> <li>- Difusión a través de correo institucional y pagina web de la política de calidad en la página web.</li> <li>-</li> </ul> <p>La institución tiene en proceso de actualización la política sobre la gestión del conocimiento en la que se trazan pautas para que el personal puede compartir información con sus homólogos y con todo el personal. Así como, para la disposición de información relevantes y documentos en el repositorio del Centro de Documentación institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión del Conocimiento.</li> <li>- Certificación de sistema de gestión documental.</li> <li>- Disposición de carpeta del SGC con documentos de procesos para todo el personal.</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia de registros de socialización de documentos de procesos con las áreas.</li> <li>-</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Uno de los objetivos del plan estratégico institucional 2017-2020, específicamente 4. OE13-R51 Tecnología adecuada y alineada a las necesidades de la institución para la mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información, se corresponde con el planteamiento de este ejemplo. La Dirección TIC ha programado y ejecutado las acciones correspondientes en coordinación con las distintas áreas, para lograr eficientizar los procesos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POA 2019, 2020.</li> <li>- Certificación Onbase.</li> <li>- Inventario de sistemas de información institucionales.</li> <li>- Gestión de sistema informático SOPHOS para trabajo remoto del personal a causa de la pandemia de COVID-19.</li> <li>- Uso de las herramientas Microsoft Teams y Zoom para ejecución de actividades.</li> <li>- Otros sistemas trabajados para Reducción de material</li> </ul>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>gastable, además de su facilidad y eficiencia al momento de trabajar con estos registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registro de gastos menores</li> <li>○ Registro de pagos a proveedores informales</li> <li>○ Registro de pagos a proveedores extranjeros</li> <li>○ Proyecto Sistema de Transparencia y Gestión de Documentos (Transdoc)</li> <li>○ Proyecto de Gestión de Documentación Onbase/ProDoctivity (Digitalización)</li> <li>○</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de acciones a partir del análisis de costo beneficio en el uso de las TICs para la mejora de los procesos y ahorro de costos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto TRANSDOC para la gestión de la correspondencia.</li> <li>- Reporte de eficiencia del sistema.</li> <li>- Reportes de recomendación de DTIC para adquisición de equipos tecnológicos.</li> <li>- TI-PE-II Procedimiento para la Adquisición de Proyectos de Sistemas de Información</li> </ul> <p>La Dirección TIC se encuentra en proceso de elaboración del Plan de Seguridad Informática, en el cual se encuentran identificados los niveles de usuarios y de seguridad atendiendo a la seguridad de la información requerida.</p>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de plan de seguridad informática.</li> <li>- Registro y control de usuarios.</li> <li>- Procedimiento TI-PE-08 Gestión de Usuarios.</li> </ul> <p>Desde el Eje IV del PEI 2017-2020 se programan los objetivos y resultados relativos a la gestión de las TICs, adicionalmente, el Plan Operativo Anual del área contiene acciones concretas a desarrollar durante el año vigente y sus correspondientes requerimientos de recursos financieros y materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- POA 2020.</li> <li>- Proyecto TRANSDOC.</li> <li>- Proyecto gestión de documentación</li> <li>- Proyecto SICI.</li> <li>- Aplicaciones de uso interno.</li> <li>- Procedimiento TI-PE-06 Solicitud de Servicios de Desarrollo e Imple. de Sistemas</li> <li>- Cantidad de Proyectos implementados para la reducción de trámites a través de desarrollos Tecnológicos en 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de Inventario integrado en PAI (Completado)</li> <li>○ Implementación Mapa de Inversiones en Servidor de Producción DTIC (Completado)</li> <li>○ Gestor Documental (Completado)</li> </ul> </li> </ul>	
---	---	--

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema AlertDOC en PAI (Completado)</li> <li>○ Sistema de Gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro v1 (SIGAFSL v1.2) (Completado – En mantenimiento)</li> <li>○ Implementación Mapa de Inversiones en Servidor de Producción DTIC (Completado).</li> <li>○ Sistema de Información de la Cooperación Internacional (SICI) - Desarrollo nueva versión (En desarrollo).</li> <li>○ Sistema de Gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro v3 (SIGASFL v3.0) (A iniciar).</li> <li>○ Sistema del Plan Plurianual (RUTA) - Desarrollo nueva versión (A iniciar)</li> </ul> <p>Para la gestión del conocimiento el proyecto de gestión documental apoya la implementación de la política de gestión del conocimiento. Asimismo, los Sistemas Nacionales contribuyen a almacenar y procesar los datos para generar información de utilidad para la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación proyecto de gestión documental.</li> <li>- Constancia de sistemas nacionales.</li> <li>- Procedimiento TI-PE-06 Solicitud de Servicios de Desarrollo e Imple. de Sistemas</li> </ul>	
--------------------------------------	--	--



<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>usuarios solicitan servicios de manera presencial.</p> <p>A lo interno, se utiliza el intranet para mantener informado y comunicado a todo el personal. A lo externo, los distintos sistemas, medios de comunicación y redes sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web.</li> <li>- Correo institucional.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Intranet.</li> <li>- TI-PE-04 Procedimiento Instalación y Mantenimiento de Redes</li> </ul> <p>En la institución, una muestra reciente de esto ha sido la implementación del SIGASFL plataforma para la gestión de los servicios dirigidos a las organizaciones sin fines de lucro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual del SIGASFL.</li> <li>- Informe de implementación a 2018.</li> <li>- Mapa de inversiones de la DGIP.</li> <li>- Habilitación de correo para solicitar servicios de asistencia TIC.</li> </ul> <p>En el proceso de formulación de la Carta Compromiso al Ciudadano, se identificaron como principales medios para acceso a los servicios institucionales el correo electrónico y la vía telefónica. El nivel de interacción a través de estos medios es evidente en el último informe de encuesta para la evaluación de los servicios, el cual indica lo siguiente:</p>	
--	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2019: El 45% de los usuarios solicitaron los servicios vía correo electrónico, el 43% por la vía telefónica, solo el 12% de los usuarios solicitan servicios de manera presencial.</li> <li>- En 2020: El 50% de los usuarios solicitan los servicios vía correo electrónico, el 34% de los usuarios solicitan los servicios por la vía telefónica, Solo el 15% de los usuarios solicitan servicios de manera presencial.</li> </ul> <p>Como parte de las acciones de la DTIC se realizan actualizaciones periódicas de los aplicativos tecnológicos y mecanismos de seguridad que garanticen la efectividad de los controles. Permanentemente, se revisan y mejoran las aplicaciones atendiendo a las necesidades identificadas en los procesos de diagnósticos y de mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mejora CAF/acción desarrollo sistema de indicadores.</li> <li>- Diseño y mejora de aplicación para evaluación del desempeño.</li> <li>- Constancia actualización de la plataforma TRANSDOC (2020).</li> </ul> <p>La institución continúa implementando procesos y procedimientos encaminados al uso eficiente de los recursos tecnológicos para el ahorro de energía y de materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Asignación, Uso y Devolución de Equipos de Cómputos.</li> </ul>	
---	---	--

	- Procedimiento de Gestión de Usuarios Creación, Asignación de Accesos y Desvinculación	
--	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Este ministerio se encuentra ubicado en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Prof. Juan Bosch. Para lograr adaptar las condiciones a los servicios y usuarios, frecuentemente se aplican mejoras en la planta física y su distribución interna. No obstante, algunas unidades organizativas se encuentran ubicadas en distintas direcciones y actualmente, está en proceso la instalación de las Direcciones Regionales de Planificación en distintos puntos del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locación/ ubicación del ministerio</li> <li>- Fotos de la planta física.</li> <li>- Diagnósticos de infraestructura.</li> <li>- Plan de seguridad Laboral.</li> </ul> <p>En las acciones y acuerdos sobre salud y seguridad que está en proceso de implementación se establecen acciones para mejorar las condiciones de seguridad de la planta física. En ese orden, se ha logrado mejorar las instalaciones, habilitando</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>espacios de trabajo y salones de reuniones, así como también, están instalados los dispositivos de señalización y acceso para las personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos planta física.</li> <li>- Plan de acciones y acuerdos del comité de seguridad y salud.</li> <li>- Instalación de sistema de acceso con cardnet en la entrada del ministerio.</li> <li>- Readecuación de espacios físicos tales como el comedor de empleados, la remodelación de los baños y de las oficinas de las áreas de mantenimiento y servicios generales.</li> <li>-</li> </ul> <p>El Edificio Oficinas Gubernamentales que ocupa el ministerio es administrado por una oficina de gobernación, a la cual se realizan pagos periódicos para fines de cubrir los costos del mantenimiento. Independientemente, a lo interno de la planta se aseguran las condiciones de seguridad e higiene correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de higiene.</li> <li>- Control de mantenimiento a la planta física.</li> <li>- Plan de mantenimiento institucional.</li> <li>- Instalación de sistema de acceso con carnet en la entrada del ministerio.</li> <li>- Readecuación de espacios físicos tales como el comedor de empleados y la remodelación de los baños.</li> <li>- Registros de limpieza de áreas.</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de inspección de aires acondicionado</li> <li>- Registros de inspección de planta eléctrica.</li> </ul> <p>Desde el 2018 la institución ha logrado contar con dos autobuses para disponerlos para el transporte del personal, los cuales fueron gestionados mediante recursos de cooperación internacional. No obstante, procura aplicar acciones para contribuir al ahorro de energía y combustible, planificando previamente las rutas para el transporte del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta para el servicio de transporte.</li> <li>- Programación de rutas de transporte.</li> <li>- Constancia servicio de transporte.</li> <li>- Instalación de sistema de acceso con carnet en la entrada del ministerio.</li> <li>- Creación de grupo de whatsapp para colaboradores que utilizan el transporte colectivo institucional.</li> <li>- Registros de inspección de planta eléctrica.</li> <li>- Registros de inspección de flota de transporte institucional.</li> </ul>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Desde el 2018 la institución ha logrado contar con dos autobuses para el transporte del personal y la ubicación de estacionamientos para los vehículos del personal. Asimismo, se encuentran habilitados espacios de trabajo y salones de reuniones, así como también, instalados</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>sistemas de señalización y acceso para las personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Location ubicación del ministerio.</li> <li>- Programación de rutas de transporte.</li> <li>- Constancia servicio de transporte.</li> <li>- Fotos de la planta física.</li> <li>- Creación de grupo de whatsapp para colaboradores que utilizan el transporte colectivo institucional.</li> <li>- Transporte continuo desde parqueos hasta oficinas.</li> </ul> <p>Se han aprobado procedimientos y políticas para la administración de los activos Institucionales. En 2020 como parte de la implementación del SGC ISO 9001:2015, se levantaron y aprobaron los procesos de compras y de servicios generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política para la Administración de Activos Fijos.</li> <li>- Política de Asignación de Vehículos.</li> <li>- Ficha de Procesos de compra y contrataciones.</li> <li>- Ficha de proceso de gestión de mantenimiento y servicios.</li> <li>- GA-MI-01 Manual General del Departamento de Servicios Generales.</li> </ul> <p>Como toda infraestructura física, en casos de emergencias, la edificación del ministerio está accesible a la comunidad para fines de resguardo. Cabe destacar que alrededor de la institución, se encuentran otras oficinas, con mejores condiciones de seguridad. Sin embargo, es accesible a todo ciudadano que</p>	
--	--	--

	requiere hacer uso de las áreas comunes, baños y accesos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de visitas.</li> <li>- Fotos de los puntos de acceso.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El PEI 2017-2020 establece el objetivo 4. OEI3-R47 Readecuada y actualizada la estructura organizacional y los procesos atendiendo a las necesidades institucionales, en el marco del cual se han realizado las actualizaciones en los documentos de procesos institucionales. Esta acción incluida también en el POA 2020, se encuentra en un 90% de avance como bien se observa en los indicadores de este ministerio en el SISMAP. <ul style="list-style-type: none"> <li>- MEdyD en SISMAP.</li> <li>- Constancia talleres de documentación y de socialización.</li> <li>- Mapa de procesos aprobado 2021.</li> <li>- Procesos estratégicos, claves y de soporte documentados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.</li> </ul>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales y procesos documentados dentro del alcance del sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y antisoborno (ISO 19600, ISO 37001).</li> </ul> <p>La identificación y responsabilidad por los procesos se encuentra establecida en los formatos de proceso correspondientes. También, en las operaciones establecidas en los planes operativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual 2021.</li> <li>- Procesos estratégicos aprobados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Procesos clave de la DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN PÚBLICA aprobados y certificados bajo la norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Procesos de soporte aprobados.</li> <li>- Manuales y procesos documentados dentro del alcance del sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y antisoborno (ISO 19600, ISO 37001).</li> </ul> <p>Se han establecido mecanismos para la revisión periódica de los procesos, sus indicadores y controles. Igualmente, se cuenta con un instrumento para proponer y solicitar modificaciones en los procesos y procedimientos, atendiendo a los cambios en el entorno interno y externo y la mejora continua de los mismos.</p>	
---	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales elaborados y aprobados dentro del alcance de los sistemas de gestión.</li> <li>- Procesos de Gestión de Mejora (auditoría interna al SGC, Gestión de documentos, gestión de procesos, acciones correctivas, salidas no conformes. FP Seguimiento, revisión y medición al Sistema de gestión).</li> <li>- Constancias de Solicitud de Creación, Cambio y o Eliminación de información Documentada.</li> <li>- Proceso de gestión de riesgos.</li> <li>- Análisis FODA 2020.</li> <li>- Matriz de Análisis de Riesgos y fallos por proceso 2021.</li> </ul> <p>El PEI 2017-2020 establece el objetivo 4. OE13-R47 Readecuada y actualizada la estructura organizacional y los procesos atendiendo a las necesidades institucionales, en el marco del cual se han realizado las actualizaciones en los documentos de procesos institucionales. Esta acción incluida también en el POA 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia talleres de documentación y de socialización.</li> <li>- Mapa de procesos aprobado 2020.</li> <li>- Procesos documentados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.</li> <li>- Manuales y procesos documentados dentro del alcance del sistema de gestión de Cumplimiento</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Regulatorio y antisoborno (ISO 19600, ISO 37001).</p> <p>El PEI 2017-2020 establece el objetivo 4.OE13-R47 Readecuada y actualizada la estructura organizacional y los procesos atendiendo a las necesidades institucionales, en el marco del cual se han realizado las actualizaciones en los procesos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales y procesos elaborados con los dueños de proceso.</li> <li>- Constancia de reuniones/talleres de documentación y de socialización procesos.</li> <li>- Mapa de procesos aprobado 2021.</li> <li>- Buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias para mejora de los procesos.</li> <li>- Reportes del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>- Procesos de consulta con grupos de interés para normas de cooperación, política de cooperación y otros temas de interés institucional.</li> <li>- Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana como insumo para la mejora de los procesos.</li> </ul> <p>Los recursos son asignados en el POA a los distintos procesos priorizados en la institución. Ver en los reportes de seguimiento al PEI y POA las actividades no programadas y ejecutadas en función de la</p>	
--	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>redistribución de los recursos para su consecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2021.</li> <li>- Informes y reportes del PEI y POA.</li> </ul> <p>Se han establecido mecanismos para la revisión periódica de los procesos, sus indicadores y controles. Igualmente, se cuenta con instrumento para proponer y solicitar modificaciones en los procesos y procedimientos, atendiendo los cambios en el entorno interno y externo y la mejora continua de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GM-PG-06 Procedimiento de gestión de quejas reclamaciones y sugerencias.</li> <li>- Procesos de Gestión de Mejora (auditoría interna al SGC, Gestión de documentos, gestión de procesos, acciones correctivas, salidas no conformes. FP Seguimiento, revisión y medición al Sistema de gestión).</li> <li>- Constancia de Solicitud de Creación, Cambio y o Eliminación de información Documentada.</li> <li>- Proceso de gestión legal.</li> </ul> <p>El ministerio elabora su proyecto de Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra en fase revisión del borrador para remisión al MAP. En la planificación y en el inventario de servicios institucionales se encuentran identificados los involucrados y usuarios de los servicios que ofrece la institución.</p>	
---	---	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020.</li> <li>- Inventario de servicios institucionales.</li> <li>- Propuesta carta compromiso al ciudadano.</li> <li>- Matriz de Objetivos de Calidad e Indicadores por procesos 2021.</li> <li>- Reporte mensual de medición de indicadores por proceso.</li> </ul> <p>El Centro de Fomento y Promoción de las ASFL ha realizado mejoras significativas en sus procesos con la implementación de la plataforma SIGASFL, la cual pasará a formar parte de los servicios en línea a ser prestados desde el Programa República Digital. En ese orden, fueron identificados los beneficios y ahorros del uso del sistema a nivel nacional.</p> <p>La Unidad Técnica de Fomento a la Investigación Económico y Social ha automatizado los concursos de investigación para optimizar los procesos relativos a las inscripciones, envío de investigaciones y evaluación de las mismas y mantener los datos levantados en los procesos para su consulta o estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discurso de la directora del CASFL en lanzamiento de la plataforma.</li> <li>- Discursos Representante Alianza País en lanzamiento de la plataforma.</li> <li>- Reporte evaluación de servicios del CASFL.</li> <li>- Plataformas CIES y FIES-LAB para los concursos de investigación.</li> </ul>	
--	--	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Adopción de TRANSDOC como mecanismos para eficientizar la gestión de las correspondencias y archivo, siendo reconocida como una herramienta eficaz ya implementada en distintos organismos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de usuarios TRANSDOC.</li> <li>- Descripción del sistema.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La carta compromiso al ciudadano es un producto programado en la planificación estratégica y operativa. En el proceso de su formulación fueron identificados los servicios institucionales y sus entregables. Adicionalmente, se actualizó el Mapa de Procesos Institucional en el cual, de manera resumida, se presentan los procesos clave y los servicio vinculados a estos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de producción institucional.</li> <li>- Mapa de procesos vigente.</li> <li>- Procesos documentados y aprobados.</li> <li>- Fichas Técnica de Cada proceso con Descripción de Suplidores, Entradas, Actividades, Salidas y Clientes.</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales,</p>	<p>En la programación de los trabajos de la DIPyD se incluyen la realización de</p>	

<p>sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>encuestas para evaluar los servicios e identificar oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA DIPyD.</li> <li>- Constancia de aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.</li> <li>- Constancia de recomendaciones de ciudadanos tramitadas.</li> <li>- Reportes de resultados de encuesta aplicadas.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La carta compromiso al ciudadano es un producto programado en la planificación estratégica y operativa. En el proceso de su formulación fueron identificados los servicios institucionales y sus entregables. Asimismo, se identificaron los atributos de calidad demandados por los usuarios y los indicadores y estándares para medir sus niveles de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borrador carta compromiso al ciudadano.</li> <li>- Procedimientos de los servicios comprometidos del área de CASFL y DGIP.</li> <li>- Matriz de estándares y atributos de calidad.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los ciudadanos clientes, de manera natural, se involucran en los procesos de prestación de los servicios, ya sea para la formulación de planes o de proyectos, por lo que se mantiene una interacción dinámica entre el personal del ministerio y el representante de la organización receptora del servicio, quienes proveen los insumos para la elaboración de los instrumentos</p>	

	<p>establecidos en el marco de la planificación global.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de asistencia técnica a instituciones públicas para la formulación de planes y proyectos.</li> <li>- Descripción de los procedimientos de asistencia técnica para formulación de planes y proyectos.</li> <li>-</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El involucramiento de los grupos de interés y ciudadanos en el diseño de los procesos y servicios institucionales es evidente desde el proceso de consulta nacional para la formulación de la END 2030. Más adelante, se integran los usuarios como responsables de suministrar insumos para la generación de productos clave. Convocatoria a participación en procesos de discusión y formulación de políticas, normas, planes, proyectos, sistemas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lanzamiento del SIGASFL.</li> <li>- Plataformas CIES y FIES-LAB.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se ha establecido una planificación de comunicación interna y externa que establece claramente los tipos de informaciones a divulgar, los medios para su difusión y los responsables de compartirla a través de dichos medios.</p> <p>Encuesta institucional de evaluación de los servicios 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad: 84.6%</li> <li>- Accesibilidad: 79.7%</li> <li>-</li> </ul>	

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La evaluación de los usuarios con respecto a la accesibilidad del ministerio presenta los siguientes resultados: Encuesta institucional de evaluación de los servicios 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad: 84.6%</li> <li>- Accesibilidad: 79.7%</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con buzones de quejas instalados, a través de los cuales se recogen las opiniones de los grupos de interés y se procesan de manera sistemática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de quejas, sugerencias y felicitaciones en los reportes de encuestas de satisfacción.</li> <li>- Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias.</li> <li>- Constancia de tramitación de las opiniones de los usuarios a las áreas para la aplicación de las acciones correspondientes.</li> <li>- Matriz de revisión de buzón físico y virtual.</li> <li>- Sistema 311.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Como parte del proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, se identificaron los servicios institucionales y el inventario de servicios que se ofrecen desde las distintas áreas, sus beneficiarios y formas de acceso, entre otras informaciones relevantes. Sumado a esto, la</p>	

	<p>implementación de la norma ISO 9001:2015, la 19600 de Cumplimiento Regulatorio y la 37001 para gestión de soborno fortalece los procesos para la prestación de los servicios incluidos en el alcance del sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo servicios institucionales.</li> <li>- Mapa de procesos MEPyD vigente.</li> <li>- GM-PG-06 Procedimiento de gestión de quejas reclamaciones y sugerencias.</li> <li>- Matriz de plan de acción para la calidad de los servicios.</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>El ministerio preside el Consejo de ASFL a través de la gestión del Centro de Fomento de las ASFL se realizan las alianzas para acercar las acciones de desarrollo económico y social a todo el territorio nacional. Asimismo, mediante acuerdos de cooperación con instituciones nacionales y organismos internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de aliados clave y partes interesadas.</li> <li>- Acta de constitución del Consejo Directivo de las ASFL.</li> <li>- Acuerdos con organismos de cooperación internacional.</li> <li>- Informe de eficacia de la ayuda Cooperación Internacional.</li> <li>- Procedimientos coordinados con Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) de la Dirección General de Aduanas para la exoneración de ASFL.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación del MEPYD en el Consejo Nacional de Alianzas Público -Privadas.</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Centro de Fomento y Promoción de las ASFL ha realizado mejoras significativas en sus procesos con la implementación de la plataforma SIGASFL, a través de la cual los usuarios pueden incorporar las informaciones requeridas para la solicitud de subvención, solicitar certificaciones y acceder a información general de su interés. Por otro lado, la DGIP mantiene relación con el Ministerio de Hacienda para los temas de programación y modificación presupuestaria de proyectos de inversión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discurso de la directora del CASFL en el lanzamiento de la plataforma.</li> <li>- Discursos Representante Alianza País en lanzamiento de la plataforma.</li> <li>- Reporte evaluación de servicios del CASFL.</li> <li>- Procedimientos coordinados con Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) de la Dirección General de Aduanas para la exoneración de ASFL.</li> <li>- Interrelación SNIP-SIGEF</li> </ul>	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Para coordinar el proceso de formulación del presupuesto nacional y la programación macroeconómica anual, se realiza la coordinación de acciones con el Ministerio de Hacienda, Banco Central, DIGEPRES y organizaciones sectoriales.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo MEPyD-Hacienda.</li> <li>- Constancia de reuniones de coordinación entre VIPLAN-DIGEPRES.</li> <li>- Interrelación SNIP-SIGEF.</li> <li>- Otros</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La creación de equipos de trabajos es parte de la cultura organizacional. Desde la planificación se puede observar las acciones relativas a mejorar la coordinación para la formulación de las políticas públicas y el desarrollo nacional (PEI 2017-2020, eje I). Comisiones, equipos y mesas se han creado históricamente para procesos de cooperación internacional, planificación e inversión pública. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2017-2020</li> <li>- Mesas de cooperación internacional</li> <li>- Consejos de Desarrollo.</li> <li>- Mesa del Agua coordinada por el MEPyD.</li> <li>- Comisión ODS.</li> <li>- Comisiones mixtas.</li> <li>- Minutas, listas de participación, fotos, etc.</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Para la elaboración del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) se requieren insumos de las distintas instituciones públicas, así como también, de otras áreas del ministerio, como se evidencia en los siguientes instrumentos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de procesos MEPyD 2021.</li> <li>- Protocolo de coordinación con el MH.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos con academias y otras organizaciones públicas.</li> <li>- Contratos de investigación a través de convocatorias del FIES.</li> <li>- Programación macroeconómica para el plurianual.</li> <li>- Plurianual de la Inversión Pública como insumo para el PNPSP.</li> <li>- Plurianual de Cooperación Internacional.</li> <li>- Plan nacional de infraestructura 2020-2030.</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Para la consecución de las actividades y procesos internos, se crean comités y equipos de trabajo que facilitan la coordinación intrainstitucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Calidad para autoevaluaciones, planes de mejora continua y acciones en torno al sistema de gestión de la calidad implementado.</li> <li>- Enlaces en las áreas para la documentación de los procesos institucionales.</li> <li>- Enlaces de planificación para diagnósticos y formulación de planes.</li> <li>- Comité NOBACI para auditoría con las normas de control interno.</li> <li>- Constancia de operatividad de los equipos.</li> <li>- Comité de gestión antisoborno.</li> <li>- Comité mixto de seguridad y salud.</li> <li>- Evidencia de equipos de trabajo para la ejecución de auditoría interna de los sistemas de gestión.</li> </ul>	

	- Comité de Compras.	
--	----------------------	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Dentro del objetivo estratégico OE14 (PEI 2017-2020). <i>Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de una estrategia de comunicación y difusión que asegure el posicionamiento institucional</i>, se plantean acciones para mejorar la posición institucional ante la percepción ciudadana. De igual forma esto se evidencia en la planificación operativa para 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de encuestas aplicadas.</li> <li>- Reporte de posicionamiento del ministerio en los medios de comunicación.</li> <li>- Reporte encuesta del MAP/MEPyD.</li> </ul> <p>En el MEPyD se ha establecido la aplicación de encuestas para la participación de ciudadanos/clientes a fin de evaluar los procesos y servicios para la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de encuestas aplicadas.</li> </ul>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de posicionamiento del ministerio en los medios de comunicación.</li> <li>- Reporte encuesta del MAP/MEPyD.</li> </ul> <p>Ver resultados de encuesta de evaluación de los servicios, y la percepción del ciudadano sobre la accesibilidad de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de las mediciones relacionadas a la <i>accesibilidad</i> del ministerio para el ciudadano.</li> </ul> <p>El objetivo 4.OE13-R50 del PEI 2017-2020 plantea Elevados los niveles de calidad, control y transparencia en los procesos institucionales”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación del PEI 2019, nivel de avance en el cumplimiento de las acciones programadas.</li> <li>- Posicionamiento del MEPyD en el ranking de transparencia gubernamental.</li> <li>- Posicionamiento del MEPyD en el ranking OPTIC.</li> <li>-</li> </ul> <p>El objetivo 4.OE13-R50 del PEI 2017-2020 plantea “Elevados los niveles de calidad, control y transparencia en los procesos institucionales”. En la institución se realizan mediciones periódicas programadas en los planes operativos, sobre la percepción del ciudadano respecto a la institución y los servicios que ofrece el ministerio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuestas aplicadas.</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuesta del MAP 2018/sección MEPyD.</li> <li>- Informes de evaluación de los servicios MEPyD 2019 y 2020.</li> </ul> <p>En este orden, fueron identificados los servicios y clasificados atendiendo los requerimientos habituales de los clientes y las áreas responsables de su prestación. En ese sentido, se ofrecen servicios específicos para diferentes procesos y niveles de planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario de servicios institucionales.</li> <li>- Informes de evaluación de los servicios MEPyD 2019 y 2020.</li> </ul> <p>La institución a través de los planes de comunicación facilita la disposición de información relevante a los grupos de interés a través de los canales de comunicación: página web, correo, redes sociales, medios de prensa tradicionales y digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Constancia de solicitudes de información: página web, redes sociales.</li> <li>-Constancia de solicitudes a través de OAI.</li> <li>-Publicaciones en página web, redes sociales y prensa.</li> <li>-Registro de solicitudes de servicios</li> </ul> <p>Uno de los indicadores de calidad establecido para la emisión de certificaciones de registro nacional para las</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>ASFL es el 97% de las mismas correctamente (sin errores) a junio de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El indicador de seguimiento señala que el 97% de las certificaciones emitidas en el último semestre fueron correctas y sin errores.</li> <li>- Ver reporte.</li> </ul>	
	<p>Se planificó la aplicación de la encuesta en la planificación operativa para el seguimiento y evaluación de los servicios institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de aplicación del Sondeo general sobre satisfacción de los servicios del MEPyD.</li> <li>- Constancia de programación para la aplicación de encuestas.</li> <li>- Reportes de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Este indicador forma parte de los productos de la planificación operativa, estableciendo un plan de trabajo para la realización de la encuesta de evaluación de los servicios, resultado que incide en el subindicador Índice de satisfacción ciudadana del SISMAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver Reporte de satisfacción de los servicios, atributo confianza.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el</p>	<p>El PEI 2017-2020 establece como primer objetivo estratégico OEI. Coordinación</p>	

<p>diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>interinstitucional para elevar la eficacia de las políticas, programas y proyectos. Para lo cual se ha establecido el indicador “Plataforma multiactores diseñada y en funcionamiento”. El nivel de avance con respecto a este indicador a julio de 2020 fue de un 100% logrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual de evaluación del PEI 2017-2020 indicador del resultado estratégico “I.OEI-R3”.</li> </ul>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>El buzón de quejas establece el procedimiento para su administración. En base a este, fueron tramitadas las sugerencias recibidas al área correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de tramitación de sugerencias y recomendaciones.</li> <li>- Reporte sobre número de sugerencias recibidas vs número de sugerencias implementadas.</li> </ul>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el último informe de evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios institucionales, se presentan las distintas formas de acceso y prestación de los servicios. En ese orden, los niveles de satisfacción general registrados según informe de junio 2020 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 50.3% utilizó el correo electrónico.</li> <li>- El 34.3% lo hizo por teléfono y</li> <li>- El 15.4% visitó las instalaciones de la institución para solicitar personalmente el servicio.</li> </ul>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de acción de la eval. de los servicios.</li> </ul> <p>En la institución se realizan esfuerzos para atender estos indicadores, los cuales se pueden evidenciar a través de la carta del ministro aceptando una solicitud que le hiciera el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a fin de que el ministerio participara en el Sello Igualando R.D., en el 2018. Para cumplir con este compromiso, fue aplicado un autodiagnóstico mediante una herramienta del sello y a partir de los resultados fue elaborado un plan de acción correspondiente al período de un año. Finalizado el proceso de implementación de dicho plan, fue realizado el proceso de evaluación externa gestionada por el PNUD. Estas acciones hicieron al MEPyD merecedor del Sello de Oro de Igualdad de Género en el Sector Público en septiembre de 2019.</p> <p>Asimismo, el ministerio reconoció al Banco BHD León por la aplicación efectiva de la política de igualdad de género en el sector privado, contribuyendo con esto con el objetivo de desarrollo sostenible #5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Institucional de Igualdad de Género.</li> <li>- Constancia de reconocimiento al BHD León en el acto de entrega de la Certificación del Sello de Oro Igualando R.D.</li> <li>- Portal de transversalidad en la web del ministerio.</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equidad de género como uno de los 7 ejes transversales de la gestión iniciada en agosto 2020 para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> <li>-</li> </ul> <p>Como parte de las funciones del ministerio se incluye el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos para el desarrollo nacional. En este orden, se emiten informes periódicos (semestrales y anuales) para evaluar el efecto de los planes implementados y garantizar la continuidad de aquellos que se encuentren en proceso. Cabe destacar, que estas evaluaciones se realizan para todos los ámbitos de desarrollo nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes END.</li> <li>- Informes PNPSP.</li> <li>- Informes Proyectos de Inversión Pública.</li> <li>- Informes Cooperación Internacional.</li> <li>- Reportes de indicadores relevantes.</li> <li>- Informes de ejecutorias de las ASFL.</li> <li>- Informe “Panorama Sectorial” abril 2021, que da seguimiento adelantado al desempeño de los principales sectores económicos.</li> <li>- Otros.</li> </ul>	
---	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En la encuesta de satisfacción de los usuarios programada, los resultados sobre el atributo de accesibilidad arrojan los siguientes datos con respecto al horario de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9.09/10 encuesta del MAP 2018.</li> <li>- 75% encuesta MEPyD 2019.</li> <li>- 78.4% encuesta MEPyD 2020.</li> <li>-</li> </ul>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En la encuesta de satisfacción de los usuarios programada, los resultados sobre el atributo de accesibilidad arrojan los siguientes datos con respecto al tiempo de espera: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8.69/10 encuesta del MAP 2018</li> <li>- 68% encuesta MEPyD 2019.</li> <li>- 66.5% encuesta MEPyD 2020.</li> <li>-</li> </ul>	
3. Costo de los servicios.	N/A	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	En la página web institucional se ha especificado las áreas responsables de los principales servicios institucionales, igualmente en el inventario de servicios del ministerio colocado en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vista página web institucional.</li> <li>- Inventario de servicios remitidos al MAP.</li> <li>- Captura de pantalla de los servicios en el ONCSP.</li> </ul>	

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

--	--	--



<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>gestión fue suficiente y útil: 80.5/100.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La información que le proporcionaron fue clara y comprensible: 79.1/100.</li> </ul> <p>-</p> <p>Los objetivos del ministerio son publicados periódicamente en el portal de transparencia, a través de los planes estratégicos y operativos. El nivel de cumplimiento de dichos objetivos para los últimos dos años se presenta en los informes de evaluación de los planes, con los resultados generales siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017: 82% de logro.</li> <li>- 2018: 83% de logro.</li> <li>- 2019: 87% de logro.</li> <li>- 2020: 89% de logro (1er semestre)</li> </ul> <p>N/A</p> <p>Entre los objetivos de la planificación se plantea mejorar el nivel de transparencia institucional. El nivel de cumplimiento de este objetivo en los últimos dos años se observa en los informes de evaluación de la planificación, como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017: 100% de logro.</li> <li>- 2018: 95% de logro.</li> <li>- 2019: 81% de logro.</li> <li>- 2020: 99% de logro.</li> <li>- Percepción sobre transparencia en el sistema de indicadores monitoreados a través del Sistema de Metas Presidenciales: 90% a diciembre 2018; 85% en mayo de 2019 y 90% a octubre de 2019.</li> </ul>	
--	---	--

	- Indicador de transparencia con 100% a marzo 2021.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>En el procedimiento para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (GM-PG-06) indica los tiempos para dar acuse al solicitante, así como para tramitar respuesta.</p> <p>Objetivo: dar respuesta a las quejas en un plazo máximo de 15 días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver reporte de seguimiento al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> </ul>	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	<p>En la evaluación de los servicios de 2020, se obtuvieron los siguientes resultados respecto a si el servicio se realizó conforme sobre las emisión de certificados a las ASFL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la emisión de certificaciones de registro nacional para las ASFL el 97% se procesaron correctamente (sin errores) a junio de 2020.</li> <li>- Número de solicitudes devueltas por errores a la fecha: 0 ; las no procesadas fueron a causa de la situación de pandemia.</li> </ul>	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	<p>En la última evaluación general de los servicios (junio 2020) presentaron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión: 66.5/100.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio: 70.7/100.</li> </ul> <p>Para la eval. de los servicios de DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN PÚBLICA a razón del ser el área certificada con ISO 9001:2015) presentaron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión: 65.8/100.</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio: 72.8/100.</li> </ul> <p>En 2021 se sometió a proceso de revisión y actualización el inventario de servicios institucionales ya que han surgido cambios durante la nueva gestión, como consecuencia han surgido novedades en los servicios tanto internos como externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de encuestas de satisfacción de los usuarios con los servicios institucionales.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos	Para el análisis de riesgo en el contexto organizacional que afectan al sistema de	

<p>de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>gestión de calidad, así como para el sistema de gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno se cuenta con la PE-PG-01-F03 Matriz Análisis de Riesgos y Fallos. Para su análisis, está contemplado dentro de la evaluación del <b>impacto</b> del riesgo/fallo, 5 componentes: Financiero, Legal, Imagen Institucional, Cliente/Usuario/Personal y Operacional, con escala de valoración de 1 a 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En proceso: Matrices de riesgos por área 2021.</li> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 87.39% en enfoque a resultados y productividad.</li> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 85.93% en Normatividad y Proceso.</li> </ul> <p>En los procesos de inducción se socializa la misión, visión y valores, así como también, en los procesos de socialización de los instrumentos de gestión que contienen dicha información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver presentación de inducción y lista de asistencia.</li> <li>- Constancia de colocación del marco estratégico en distintos puntos de la planta física, en el carnet de empleados y en la intranet del ministerio.</li> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 90.84% sobre identidad institucional y sus valores.</li> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 90.50% liderazgo y participación.</li> </ul>	
--	---	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para la mejora continua, se establecen mecanismos y se realizan jornadas de trabajo involucrando al personal, lo cual se evidencia a través de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón interno y su procedimiento.</li> <li>- Información documentada sobre los procesos estratégicos de gestión de mejora de gestión de mejora.</li> <li>- Constancia de reuniones para levantamiento de procesos realizados.</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La institución cuenta con un marco de valores éticos formulados de acuerdo con las pautas establecidas por la DIGEIG como órgano rector.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética socializado en la intranet institucional.</li> <li>- Encuesta de clima ético - Comisión de Ética Pública (Junio 2020)</li> <li>- Socialización vía correo institucional del <i>Régimen ético del Servidor Público (abril 2020)</i>.</li> <li>- <i>Evidencias de remisión de Capsulas de Ética</i> a través de correo institucional.</li> <li>- Plan de trabajo del CEP 2021.</li> <li>- Formulario de denuncias de anticorrupción socializado en la intranet institucional.</li> <li>- DC-PO-02 Política Institucional Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y Otros Beneficios Similares.</li> <li>- DC-PO-03 Política Institucional Antisoborno.</li> </ul>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición de un canal de denuncias interno a través de correo institucional del Sistema de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno (SISCA).</li> <li>- Difusión por correo institucional fomentando el uso del Buzón de denuncias comisión de ética.</li> </ul> <p>Diseñado el procedimiento para consulta sobre inconvenientes con las funciones y buzón de sugerencias para reporte de quejas, sugerencias y recomendaciones, tanto relativo a aspectos éticos, como de mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de buzones colocados.</li> <li>- Reportes del buzón.</li> <li>- Constancia de mecanismos para consultas sobre funciones.</li> <li>- Constancia de mecanismo para cambios y modificaciones en los procesos.</li> <li>- Constancia de encuestas de evaluación de procesos institucionales: comunicación interna, género, almuerzo, transporte, etc.</li> <li>- Disposición de un canal de denuncias interno a través de correo institucional del Sistema de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno (SISCA).</li> <li>- Creación de correo “Asistencia NOBACI” (asistencianobaci@economia.gob.do ) para externar dificultad o duda para la</li> </ul>	
---	---	--

6. La responsabilidad social de la organización.	<p>obtención de los objetivos del fortalecimiento del Control Interno.</p> <p>Se evidencian acciones realizadas de carácter social corporativo. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudas a personas.</li> <li>- Jornadas de reforestación.</li> <li>- Reporte de actividades realizadas y nivel de participación del personal.</li> <li>- Jornadas de seguridad y salud.</li> </ul>	No se evidencia que la institución cuente con un plan de responsabilidad social que se aplique de manera sistemática.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2020, los resultados sobre este aspecto revelan que el 84% del personal entiende que los líderes promueven el buen desempeño del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de clima laboral año 2020.</li> <li>- Informe seguimiento clima laboral 2019-2020.</li> <li>- Constancia encuesta de clima 2020, 2021.</li> <li>- Constancia encuesta de clima ético 2020.</li> <li>- Política y objetivos de calidad.</li> <li>- Constancia de revisión por la dirección.</li> <li>- Las variables de mayor puntuación son: Institución, Supervisor/a Inmediato/a, Liderazgo, Relaciones Laborales, Comunicación Institucional</li> </ul>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>y Procesos, todas con resultados por encima del 90%.</p> <p>La gestión por procesos se ha estado fomentando a partir de la realización de jornadas de capacitación y sensibilización. En el 4to trimestre de 2019 el MEPyD inicio el proyecto de implementación de la norma ISO 9001:2015, logrando la certificación en julio de 2020, eficientando la gestión de procesos. De igual forma y en paralelo a este proyecto se llevo a cabo la implementación del sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio y antisoborno, logrando la certificación de la ISO 19600 y la 37001 respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuesta de clima del año 2020 obre la gestión de los procesos.</li> <li>- Constancia de reuniones para levantamiento de procesos realizados.</li> <li>- Constancia de mecanismo para cambios y modificaciones en los procesos.</li> <li>- Constancia de procesos aprobados.</li> </ul>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Los resultados vinculados a la asignación de tareas y evaluación del personal se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de seguimiento al POA.</li> <li>- Reportes de evaluación del desempeño.</li> </ul>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Una práctica institucional es el reconocimiento al personal y equipos de trabajo, lo cual quedó instaurado en la Política de Meritocracia. Los reconocimientos son evidentes en:</p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuesta de clima laboral de 2020, donde se evidencia que en un 72% se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario.</li> <li>- Constancia de reconocimiento a equipos y empleados a través de los canales de comunicación interna.</li> <li>- Otorgamiento de Bono de desempeño según los resultados de las evaluaciones.</li> </ul> <p>Uno de los valores institucionales es la Innovación. Para el fomento de este valor se desarrollan actividades de motivación al personal para la innovación y mejora continua a través del comité de calidad. Con la implementación del buzón de calidad institucional, se recogen las observaciones y propuestas del personal, se evalúan y tramitan al área correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes del buzón de calidad.</li> <li>- Constancia de cambios en los procesos.</li> <li>- Talleres de procesos.</li> <li>- Registro planificación de cambios</li> <li>- Plan de cambio control documental.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de</p>	<p>En el último informe de encuesta de clima laboral de 2020, el nivel de satisfacción del</p>	

<p>la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>personal con respecto a las condiciones de trabajo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 71% de valoración positiva.</li> <li>- 90% se siente satisfecho con el ambiente laboral.</li> </ul> <p>Como parte de la política institucional, el MEPyD cuenta con varios turnos de trabajo y se evidencia el otorgamiento de permisos y licencias por distintos conceptos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Otorgamiento y Extensión de Licencia por Maternidad o Paternidad.</li> <li>- Balance Vida Personal, Laboral y Familiar.</li> <li>- Constancia de permisos otorgados al personal para: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Estudios</li> <li>o Atención a padre, madre e hijo por situaciones de salud.</li> <li>o Otros.</li> </ul> </li> <li>- Constancia de creación de clubes deportivos con el personal del ministerio.</li> <li>- Participación del personal en maratones.</li> <li>- Otros.</li> </ul> <p>En el último informe de encuesta de clima laboral 2020, se presentan los resultados siguientes con respecto a temas de igualdad de oportunidades y trato justo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 80% de satisfacción con respecto a la oportunidad de desarrollo que ofrece la institución.</li> </ul>	
---	--	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 77% entiende que tiene la oportunidad de crecimiento en la institución.</li> </ul> <p>En el último informe de la encuesta de clima laboral 2020, el nivel de satisfacción del personal con respecto a las condiciones de trabajo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 71% de valoración positiva.</li> <li>- 90% se siente satisfecho con el ambiente laboral.</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La institución cuenta con un plan de capacitación para el Desarrollo del Personal. En cuanto a la implementación del sistema de carrera en el ministerio, en el indicador del SISMAP la institución alcanzó un nivel de cumplimiento de un 79% en la última evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencia SISMAP/MEPyD.</li> <li>- 2021: Resultados encuesta de clima con un 52.94% en servicio profesional de carrera</li> <li>-</li> </ul> <p>EN los últimos informes de la encuesta de clima laboral, presenta el siguiente resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: el 84% del personal se siente orgulloso de trabajar en la institución.</li> <li>- 2021: Resultados encuesta de clima con un 79.07% en reconocimiento laboral</li> </ul>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 90.50% en liderazgo y participación.</li> <li>-</li> </ul> <p>En el último informe de la encuesta de clima laboral 2021, presenta el siguiente resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 84.87% en capacitación especializada y desarrollo</li> </ul>	
---	--	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Ver resultados del MEPyD en el SISMAP del poder ejecutivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absentismo año 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer semestre: 14% promedio.</li> <li>o Segundo semestre: 13.8% promedio.</li> </ul> </li> <li>- Absentismo año 2019: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer semestre: 12.67% promedio.</li> <li>o Segundo semestre: 12.16% promedio.</li> </ul> </li> </ul> <p>Rotación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer semestre: 1.41 promedio.</li> <li>o Segundo semestre: 0.96 promedio.</li> </ul> </li> <li>- 2019: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Primer semestre: 0.87 promedio.</li> </ul> </li> </ul>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Segundo semestre: 1.84 promedio.</li> <li>- 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación: 31.04%</li> <li>○ Ausentismo: 31.88%</li> </ul> </li> <li>- 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación: Enero 1.46; Febrero 1.45; marzo 1.42</li> <li>○ Absentismo: Enero 1.6; Febrero 2.7; marzo 1.5.</li> </ul> </li> <li>- Quejas: Sin reportes.</li> <li>- Huelgas: Sin reportes.</li> </ul> <p>Los niveles de participación en las encuestas aplicadas en la institución se presentan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe sobre encuesta de clima 2020 (66% de participación).</li> <li>- Encuesta de clima 2021, con una muestra de 238 colaboradores realizadas en abril 2021.</li> </ul> <p>La evaluación se hace a todo el personal, basada en resultados y competencias a través la plataforma tecnológica interna dispuesta (INTRANET) institucional. Los resultados de las evaluaciones del desempeño pueden evidenciarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de Desempeño Basada en Resultados y Competencias 2019 (cargado en SISMAP).</li> <li>- Evaluación de Desempeño Basada en Resultados y Competencias 2020.</li> <li>-</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Para la mejora de los procesos y sistemas de gestión implementados, la institución promueve el involucramiento del personal para aplicar mejoras y ejecutar las actividades planificadas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de sugerencias del personal a través del buzón de calidad.</li> <li>- Constancia de participación del personal de las áreas para la documentación de procesos.</li> <li>- Constancia de cambios para la mejora de los procesos y servicios.</li> </ul>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Ver reporte SISTICGE agosto 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El MEPyD calificado con 18.10 de 20 en nivel de uso de las TICs.</li> <li>- Reporte SISTICGE abril 2021, con una calificación de 17.7/20 en el uso de las TICS.</li> </ul>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>En los procesos de la institución de gestión humana se llevan indicadores para medir el desempeño de las actividades formativas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuesta de clima 2021, con un 84.87% en capacitación especializada y desarrollo.</li> <li>- Instauración de indicadores internos de procesos: % implementación del plan de capacitación anual y % de evaluación de eficacia de las capacitaciones.</li> <li>-</li> </ul>	

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>El informe de la encuesta de evaluación de los servicios muestra niveles de satisfacción de clientes/ciudadanos con respecto al servicio que ofrece el ministerio como sigue:</p> <p>Resultados encuesta de evaluación de los servicios 2019 realizado por MEPyD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 83% de satisfacción con la empatía del personal.</li> <li>○ 85% de satisfacción con respecto a la profesionalidad y el trato del personal.</li> <li>○ 78% con respecto a la accesibilidad.</li> </ul> <p>Resultados encuesta de evaluación de los servicios 2020 realizado por MEPyD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 81.9% de satisfacción con la empatía del personal.</li> <li>○ 84.6% de satisfacción con respecto a la profesionalidad y el trato del personal.</li> <li>○ 72.1 % con respecto a la accesibilidad</li> </ul>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Los resultados del estudio de clima del año 2020 y 2021 muestran que el 72% y el 79.07%, respectivamente, del personal entiende que recibe reconocimiento por resultados extraordinarios. En el plan de acción se incorporan acciones para mejorar este dato. Ver acciones de reconocimiento al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento a equipos y empleados a través de los canales de comunicación interna y otros medios sociales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación a través de comunicación interna de Los 50 colaboradores y colaboradoras sobresalientes en la evaluación de desempeño del 2020.</li> </ul>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>A la fecha no se han reportado dilemas éticos o de posible conflicto de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de logros y seguimiento del plan de CEP publicados en la página web del MEPyD.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Reporte de actividades de responsabilidad social realizadas y nivel de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de convocatorias.</li> <li>- Constancia de participación.</li> </ul>	

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

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La institución promueve la participación del personal en actividades culturales, sociales, humanitarias, deportivas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del MEPyD participando en actividades deportivas.</li> <li>- Personal del MEPyD participando en reforestación de manglares.</li> <li>- Personal del MEPyD participando en jornada de vacunación.</li> </ul>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa <i>Ángeles MEPyD</i> para ayudar al personal a raíz del COVID-19.</li> <li>- Constancia de solicitudes de ayuda/donaciones para situaciones de salud.</li> <li>- Promoción a través de los canales de comunicación sobre prevención del COVID.</li> <li>- Promoción de campaña de vacunación contra el COVID.</li> </ul> <p>La institución como empleadora mantiene muy buena valoración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de participación en convocatorias a concursos públicos.</li> <li>- El 84.87% del personal del ministerio siente que se le imparten capacitaciones especializadas para su desarrollo profesional y el 90.84% se siente identificado con la institución y su esquema de valores, según reporte de clima organizacional 2021.</li> </ul> <p>El ministerio se encuentra en un proceso de apertura de las oficinas regionales y cuenta con la aprobación de un fondo especial para la cohesión territorial, mediante el cual se apoya la gestión de los municipios en condiciones más vulnerables para la mejora de las condiciones económicas y sociales de su demarcación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 249-19 que crea el Fondo de Cohesión Territorial.</li> <li>- Constancia trabajos para instalación de oficinas regionales.</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones de percepción sobre este aspecto.</p>
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación en página WEB de tablero de datos sobre seguimiento económico, seguimiento de COVID-19 e indicadores provinciales.</li> <li>- Participación del MEPyD en la conformación de los consejos de desarrollo provinciales.</li> </ul> <p>El ministerio realizó una campaña para incentivar el reciclaje y la protección del medio ambiente, así como también, para preservar el recurso agua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de campañas de sensibilización.</li> <li>- Cantidad de visitantes a la feria del libro sobre ODS.</li> <li>- Cantidad de participantes en la feria del agua.</li> <li>- Acondicionamiento de baños para reducir el consumo de agua.</li> <li>- Colocación de zafacones para clasificación de desechos.</li> <li>- Lanzamiento en abril 2021 campaña Reducir, reutilizar y reciclar es sostenibilidad.</li> <li>- Actividades realizadas por el comité mixto de seguridad y salud.</li> </ul> <p>El ministerio se encuentra en un proceso de apertura de las oficinas regionales y cuenta con la aprobación de un fondo especial para la cohesión territorial, mediante el cual se apoya la gestión de los municipios en condiciones más vulnerables para la mejora de las condiciones económicas y sociales de su demarcación.</p>	<p>No se evidencian mediciones de percepción sobre este aspecto</p>
---	---	---

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 249-19 que crea el Fondo de Cohesión Territorial.</li> <li>- Constancia instalación de oficinas regionales.</li> <li>- Publicación en página WEB de tablero de datos sobre seguimiento económico, seguimiento de COVID-19 e indicadores provinciales.</li> <li>- LOGROS del MEPyD en cada ODS, memoria de rendición de cuentas 2020.</li> <li>- Participación del MEPyD en la conformación de los concejos de desarrollo provinciales.</li> </ul> <p>El ministerio se encuentra en un proceso de apertura de las oficinas regionales y cuenta con la aprobación de un fondo especial para la cohesión territorial, mediante el cual se apoya la gestión de los municipios en condiciones más vulnerables para la mejora de las condiciones económicas y sociales de su demarcación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 249-19 que crea el Fondo de Cohesión Territorial.</li> <li>- Constancia trabajos para instalación de oficinas regionales.</li> <li>- Publicación en página WEB de tablero de datos sobre seguimiento económico, seguimiento de COVID-19 e indicadores provinciales.</li> <li>- Creación de la Dirección de Planificación y Desarrollo en la zona Fronteriza.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación del MEPyD en la conformación de los concejos de desarrollo provinciales.</li> <li>-</li> </ul> <p>Los resultados de la encuesta de evaluación de la calidad de los servicios públicos revelan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Accesibilidad: 72.1% de valoración positiva.</li> <li>o Fiabilidad: 71.4% de valoración positiva.</li> <li>o Índice de transparencia: 86.64% de valoración positiva.</li> </ul> </li> <li>- 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Accesibilidad: 73% de valoración positiva.</li> <li>o Fiabilidad: 74% de valoración positiva.</li> <li>o Índice de transparencia: 100% de valoración positiva.</li> </ul> </li> </ul> <p>Se evidencia la organización de actividades con la participación de los distintos bloques de oficinas que ocupan el edificio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad del salón de eventos para actividades de las oficinas del edificio.</li> <li>- Taller sobre temas de género</li> <li>- Actividades sobre temas de interés con invitados de otras organizaciones.</li> </ul> <p>La Dirección de comunicaciones del ministerio a través de los informes de prensa programados difunde informaciones relevantes publicados por los medios de prensa nacionales que abordan aspectos</p>	<p>No se evidencian mediciones sobre este aspecto.</p>
---	---	--

	<p>relacionados a la responsabilidad social, incluida en los ejes transversales del MEPyD “Sostenibilidad”, “Participación ciudadana” y “grupos vulnerables”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informes de prensa diarios de la dirección de comunicaciones, relacionados con los ejes transversales.</li> <li>– Calificación positiva en noticia del nuevo diario “<i>Ministro de economía y Senadora del D.N. garantizan acciones a favor de personas con discapacidades</i>” de julio 2021.</li> <li>– Calificación positiva en noticia del nuevo diario <i>MEPyD avanzan trabajos puesta en marcha componente de cuidado del programa súperate, mayo 2021, mayo 2021.</i></li> <li>– Calificación positiva en noticia del listín diario <i>el 30% de fondos para asociaciones sin fines de lucro están reservados para provincias de la frontera, mayo 2021.</i></li> </ul>	
--	---	--

## 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>El compromiso de la institución con la protección del medio ambiente ha sido una actividad permanente y con mayor énfasis desde el año 2016 en la preservación del recurso agua. El ministerio coordina acciones y mecanismos para estos fines. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de la Mesa del Agua.</li> <li>- Coordinación de los Diálogos del Pacto por el Agua 2021- 2036.</li> </ul>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas al pabellón del ministerio en la feria del libro, temas: agua y ODS.</li> <li>- Constancia de actividades para el logro de los ODS.</li> <li>- Lanzamiento en abril 2021 campaña Reducir, reutilizar y reciclar es sostenibilidad.</li> <li>- En proceso se encuentra la instalación de contenedores para reciclaje de papel.</li> <li>- Acciones/acuerdos del comité mixto de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul> <p>Constancia de acuerdos y alianzas con autoridades y grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma de acuerdo de cooperación con el Senado para impulsar la reforma institucional del órgano del Poder Legislativo. Marzo 2021.</li> <li>- Firma acuerdo MEPyD y la Asociación Dominicana de Regidores de colaboración interinstitucional para el fortalecimiento, Abril 2021.</li> <li>- Dialogo con sectoriales para definir desarrollo fronterizo, julio 2021</li> <li>- Otros acuerdos y convenios de MEPyD.</li> <li>- Conversatorio de movilización social por los derechos de las mujeres, marzo 2021.</li> </ul> <p>Objetivo estratégico: OE14. Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de una estrategia de comunicación y difusión que asegure el posicionamiento institucional, nivel de logro:</p>	
--	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A julio de 2020: 100%</li> <li>- A junio 2021: 100%</li> <li>- Reporte nivel de participación en los medios de comunicación.</li> </ul> <p>La institución cuenta con una porción en el presupuesto para otorgar ayudas a empleados y personas, esto quedó establecido en una Política de Ayudas y procedimientos para el procesamiento de estas. Por otro lado, la institución ofrece becas académicas a sus colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de ayudas otorgadas.</li> <li>- Reporte de becarios.</li> </ul> <p>En ministerio es una de las instituciones pilotos para la implementación del Sello Igualando R.D., otorgando el reconocimiento de Bronce en la autoevaluación de 2018. Se realizó el proceso de evaluación en 2019 para certificación por el PNUD donde el MEPyD resulto galardonado con el sello oro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sello bronce 2018.</li> <li>- Constancia Premio sello oro igualando RD en 2019.</li> <li>- Equidad de género como uno de los 7 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS).</li> </ul> <p>Como coordinador de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y del seguimiento a la END 2030 este ministerio realiza el monitoreo a los compromisos asumidos por el país y presenta informes</p>	
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>periódicos de avances. En esos informes se incluyen indicadores relativos a temas medioambientales, género, culturales, pobreza, desigualdad, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7mo. informe de la END.</li> <li>- 8vo informe de avance de la END.</li> <li>- Informe Anual de Cooperación Internacional para el Desarrollo.</li> <li>- Capacitación por parte del CASFL y USAID para promover las alianzas de las organizaciones sin fines de lucro con la cooperación internacional.</li> </ul> <p>En el proceso de formulación de los planes provinciales se conforman equipos de trabajos representativos de todos los sectores. En los mismos planes se pueden evidenciar los niveles de participación de grupos de interés y del personal técnico involucrado desde el ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes provinciales de desarrollo económico.</li> <li>- Apoyo del MEPyD en conformación de los consejos de desarrollo municipales</li> </ul> <p>Como parte de la naturaleza de la institución, tiene la responsabilidad de capacitar a todo el sector público en el marco del Sistema Nacional de Planificación e inversión Pública. El número de capacitados en los últimos dos años es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019: Cooperación internacional 33; ASFL 1,600; inversión pública 600;</li> </ul> <p>Durante el 2020: Se realizaron diferentes actividades de capacitación (cursos,</p>	
--	---	--

diplomados, talleres y charlas, para el fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal), en temas relativos a la planificación e inversión pública. En total, se capacitaron cuatrocientos sesenta y ocho (468) servidores públicos pertenecientes al ministerio y a otras instituciones.

- 1. Charla sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) (56 participantes)
- 2. Charla sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (56 de participantes)
- 3. 17 talleres sobre Planificación Estratégica Institucional (PEI), según ejes END (222 participantes)
- 4. Capacitación en la plataforma Cisco Webex (20 participantes)
- 5. Diplomado en Gestión de Proyectos de Inversión Pública (17 participantes)
- 7. Taller de Inmersión al Sistema Nacional de Inversión (20 participantes)
- 8. Charla del Sistema Nacional de Inversión Pública (26 participantes)
- 9. Curso de Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública (22 participantes) Pública (20 participantes).

CASFL: En este tenor, se impartieron diez (10) talleres virtuales de capacitación a las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) sobre la normativa para la presentación de solicitudes de fondos y el instructivo sobre la nueva versión del SIGASFL, contando con la participación de 1,200 personas. Igualmente, se impartió un taller virtual sobre el proceso de habilitación sectorial y la normativa para la presentación de solicitudes de subvención y el

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>instructivo SIGASFL a veinticuatro (24) participantes de quince (15) órganos sectoriales. (2) encuentros diagnósticos con la participación de más de veintidós (22) directivos de ASFL. (9) encuentros de Diálogo Permanente con la Sociedad Civil, con cuarenta (40) expertos como panelistas, más de 1000 participantes y 10 temáticas distintas. A su vez, se realizó el taller de capacitación sobre principales mejoras en los protocolos de aprobación de las solicitudes de exenciones fiscales a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) en el que participaron cincuenta y cinco (55) ASFL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WEBINAR TEMPORADA CICLÓNICA 2020 EN TIEMPOS DE COVID-19 : 140 funcionarios y técnicos de los Ministerios de Industria, Comercio y MiPymes y de Agricultura, la Administradora de Subsidios Sociales, el Sistema Único de Beneficiarios, y la Oficina Nacional de Meteorología.</li> </ul> <p>Se cuenta con el plan de seguridad y salud en el trabajo, elaborado a partir de diagnósticos realizados por los organismos competentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el subindicador del SISMAP sobre Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el ministerio cuenta con un 97% de cumplimiento a junio de 2021.</li> <li>- Charla Importancia de la salud mental en el entorno laboral, marzo 2021.</li> <li>- Brochure de salud mental difundido por correo institucional.</li> <li>- Creación de canal de comunicación <a href="mailto:psicologia@economia.gob.do">psicologia@economia.gob.do</a> para dar servicio de apoyo emocional.</li> </ul>	
---	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Como coordinador de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y del seguimiento a la END 20-30 este ministerio realiza el monitoreo a los compromisos asumidos por el país y presenta informes periódicos de avances. En esos informes se incluyen indicadores relativos a temas medioambientales, género, culturales, pobreza, desigualdad, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7mo. informe de la END.</li> <li>- 8vo. informe de avance de la END.</li> <li>- Informe “Panorama Sectorial” abril 2021, que da seguimiento adelantado al desempeño de los principales sectores económicos.</li> <li>- Segundo Informe Nacional Voluntario 2021- RD.</li> </ul>	<p>No se evidencian reportes sobre este aspecto a lo interno del ministerio.</p>
--	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>En los últimos informes de evaluación de los servicios del ministerio, realizadas en los años 2020, se reflejan los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total, de servicios solicitados: 660 a junio de 2020.</li> <li>o Nivel de respuesta: 100% de las solicitudes respondidas;</li> </ul> </li> </ul>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>72.5% encuesta de satisfacción 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nivel de satisfacción de los usuarios: 93%</li> </ul> <p>Este ministerio es responsable de evaluar el nivel de cumplimiento de la END 2030 y de coordinar el seguimiento a la implementación de los ODS. En ese sentido, se presentan evaluaciones de resultados para ambos mecanismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver informe anual de la END 2030.</li> <li>- Informe de avances en la implementación de los ODS.</li> <li>- Informe “Panorama Sectorial” abril 2021, que da seguimiento adelantado al desempeño de los principales sectores económicos.</li> <li>- Informe nacional voluntario 2021 - Crecimiento con equidad y respeto al medioambiente.</li> <li>- Presentación indicadores “agua en cifras”, junio 2021.</li> <li>- Presentación informe “covid bajo la lupa” a noviembre 2020.</li> <li>- Presentación informe nacional voluntario crecimiento con equidad de la comisión ODS, que contiene el estado de implementación de los 10 ODS priorizados, la evolución de los respectivos indicadores, el nivel de avance hacia las metas observado en los últimos tres años y las principales medidas de política relacionadas con cada ODS, junio 2021.</li> </ul>	
---	---	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de información sobre el impacto del Centro de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL), Julio 2021.</li> <li>- Tableros de reporte CASFL subvenciones, registros, sectores impactados y relación con ODS</li> <li>- Presentación de avances sobre las iniciativas impulsadas a través de la cooperación internacional, Marzo 2021.</li> </ul> <p>El nivel general de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio recibido es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 95% en la encuesta 2018 de evaluación de los servicios realizada por el MAP.</li> <li>- 90% en la encuesta 2019 de evaluación de los servicios.</li> <li>- 93% en la encuesta 2020 de evaluación de los servicios.</li> </ul> <p>La institución, a través de los informes de rendición de cuentas, reporta el seguimiento a la implementación de acuerdos, convenios, programas, proyectos y acciones de cooperación internacional gestionadas por la Dirección de Análisis y Coordinación de la Cooperación Internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Memoria Institucional MEPyD 2020.</li> <li>- Elaborada memoria rendición de cuentas primer semestre 2021.</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>En el sistema de Metas Presidenciales se monitorean el nivel de cumplimiento de las organizaciones de cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados reflejan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>o SISMAP 93.41% a noviembre</li> <li>o ITICGE 83.94% a octubre</li> <li>o NOBACI 91.68 %</li> <li>o Transparencia (DIGEIG) 93.66 %</li> <li>o Gestión presupuestaria 100 % a julio 2020</li> </ul> </li> <li>- Nivel de cumplimiento 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>o SISMAP: 92.59%. junio</li> <li>o ITICGE: 88.53, abril</li> <li>o NOBACI: 92%, junio</li> <li>o Transparencia (DIGEIG) 100%</li> <li>o Gestión presupuestaria: 97% a junio 2021.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Ver la posición del MEPyD en el ranking de los indicadores del Sistema de Metas Presidenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP</li> <li>- NOBACI</li> <li>- ITCGE</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Gestión Presupuestaria</li> </ul>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Para el Eje transversal IV del PEI 2017-2020 sobre capacidades institucionales, el nivel de cumplimiento de las metas establecidas ha pasado de ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 77% a diciembre 2017;</li> <li>o 88% a diciembre 2018;</li> <li>o 84% a diciembre 2019;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 96% a diciembre 2020.</li> </ul> <p>En este eje se planifican todos los aspectos dirigidos a mejorar los procesos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de evaluación del PEI 2017, 2018 y 2019.</li> <li>- Percepción del servicio ofrecido por MEPyD: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2018: 95.1% (informe MAP)</li> <li>○ 2019: 83 %</li> <li>○ 2020: 86.1%</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Cada año el ministro se reúne con los principales directivos en el mes de enero, para presentar la rendición de cuentas. En este espacio, se realizan las retroalimentaciones de lugar para la mejora de la gestión institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de reuniones directivas de rendición de cuenta anual.</li> </ul> <p>El Eje IV Desarrollo de Capacidades institucionales del PEI 2017-2020 contiene los objetivos y metas dirigidos a administrar los recursos para la producción institucional, incluyendo temas de recursos humanos, tecnología, presupuesto, infraestructura, etc. El nivel de logro de las metas fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logros eje 4 PEI: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Año 2017: 77%</li> <li>○ Año 2018: 88%</li> <li>○ Año 2019: 84%</li> <li>○ Año 2020: 96%</li> </ul> </li> </ul>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver informes anuales de evaluación del PEI.</li> <li>- En proceso formulación PEI 2021-2024.</li> </ul> <p>Para el Eje transversal IV del PEI 2017-2020 sobre capacidades institucionales, el nivel de cumplimiento de las metas establecidas ha pasado de: 77% a diciembre 2017; 88% a diciembre 2018; 84% a diciembre 2019. En este eje se planifican todos los aspectos dirigidos a mejorar los procesos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de evaluación del PEI.</li> <li>- Percepción del servicio ofrecido por MEPyD: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 2018: 95.1% (informe MAP)</li> <li>o 2019: 83 %</li> <li>o 2020: 86.1%</li> </ul> </li> </ul>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>La posición del MEPyD en los rankings de sistemas de indicadores de gestión ha sido la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>o SISMAP 93.41% a octubre</li> <li>o ITICGE 83.94% a octubre</li> <li>o NOBACI 91.68 %</li> <li>o Transparencia (DIGEIG) 93.66 %</li> <li>o Gestión presupuestaria 100 % a julio 2020</li> </ul> </li> <li>- Nivel de cumplimiento 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>o SISMAP: 92.59%. junio</li> <li>o ITICGE: 88.53, abril</li> <li>o NOBACI: 92%</li> <li>o Transparencia (DIGEIG) 100%</li> <li>o Gestión presupuestaria: 97% a junio 2021.</li> </ul> </li> </ul>	

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>En el Eje 3 del PEI se establece el monitoreo y evaluación de las políticas públicas. Un informe importante que mide eficiencia en el uso de los recursos corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Eficacia de la Cooperación Internacional, el mismo se publica anualmente a través del portal web institucional y se comparte por correo electrónico a los principales grupos de interés.</li> </ul> <p>Se evidencia que se aplican acciones y automatizan procesos a través de la implementación de sistemas basados en las TICs, con reconocimiento por encontrarse dentro de las mejores 20 calificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de mejora de la institución en el uso de las TICs según informe de la OPTIC. <ul style="list-style-type: none"> <li>o A diciembre 2017: 67.29%</li> <li>o A diciembre 2018: 91.90%</li> <li>o A diciembre 2019: 83.94%</li> <li>o A octubre 2020: 83.94%</li> <li>o A abril 2021: 88.53%</li> </ul> </li> </ul> <p>En el sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones de cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento a octubre 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>o SISMAP 93.41 %</li> <li>o ITICGE 83.94 %</li> <li>o NOBACI 91.68 %</li> </ul> </li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones al respecto.</p>
---	---	---

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transparencia (DIGEIG) 93.66 %</li> <li>○ Gestión presupuestaria 100 %</li> <li>- Nivel de cumplimiento 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SISMAP: 92.59%. junio</li> <li>○ ITICGE: 88.53, abril</li> <li>○ NOBACI: 92%</li> <li>○ Transparencia (DIGEIG) 100%</li> <li>○ Gestión presupuestaria: 97% a junio 2021.</li> </ul> </li> </ul> <p>Según lo programado en la planificación institucional del periodo, la institución ha tenido varios logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en el Premio Nacional a la Calidad en el año 2014: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nivel alcanzado: medalla de plata.</li> <li>○ Sello igualando RD 2018: Bronce.</li> </ul> </li> <li>- Sello igualando RD 2019: en proceso informe final de evaluación PNUD.</li> <li>- En julio 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificación ISO 9001:2015 en el Sistema Nacional de Inversión Pública como proceso clave.</li> <li>○ Certificación Sistema de Gestión Antisoborno, ISO 37001:2016.</li> <li>○ Certificación sistema de gestión de Cumplimiento Regulatorio ISO 19600:2014.</li> <li>○ Certificación de protocolo de actuación frente al COVID-19.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Nivel de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión presupuestaria 97.8 % a diciembre 2017.</li> <li>- 100% a diciembre 2018.</li> </ul>	

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% a diciembre 2019.</li> <li>- 100% a julio 2020.</li> <li>- 97% a Junio 2021.</li> </ul> <p>Las auditorías de la Contraloría General de la República a la gestión financiera, en los dos últimos reportes refleja el apego al cumplimiento de las normativas establecidas; la evolución del ministerio en el cumplimiento de las normas de control interno muestra lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntuación a diciembre 2017: 51.76/100%</li> <li>- Puntuación a diciembre 2018: 83.21/100%</li> <li>- Puntuación a 2019: 86.21/100%</li> <li>- Puntuación a octubre 2020: 91.68%</li> <li>- Puntuación a junio 2021: 92%</li> </ul>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>En el Eje 3 del PEI 2017-2020 se establece el monitoreo y evaluación de las políticas públicas. Un informe importante que mide la eficiencia en el uso de los recursos corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Eficacia de la Cooperación Internacional, el mismo se publica anualmente a través del portal web institucional y se comparte por correo electrónico a los principales grupos de interés.</li> </ul>	<p>A lo interno del ministerio, no se realizan mediciones sobre eficiencia en el uso de los recursos.</p>

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