



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Proyectos Especiales y Estratégicos de la Presidencia

PROPEEP

FECHA

27/07/2021

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 esta 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 (*benchmarking*).

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 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>Se evidencia que PROPEEP cuenta con Misión y Visión, formulada y desarrollada y socializada con los colaboradores. Ver evidencia: Listado de asistencia y Minutas de reunión</p> <p>Se evidencia que PROPEEP cuenta con un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización. Ver evidencia: Revisión Misión y Visión, Listado de asistencia y Minutas de reunión, Documento Power Point 18/11/2020</p> <p>Se evidencia la socialización de la Misión, Visión y Valores institucionales a través de la jornada de capacitación. Ver evidencias: Plan de Capacitación 2021, información Misión-Visión-Valores en página web institucional</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>Se evidencia la revisión de la Visión Misión y Valores atendiendo a los cambios del entorno. Ver evidencia: Listado de asistencia, Minutas de reunión y Resultados Análisis FODA en Documento Power Point 11/11/2020</p>	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Se evidencia el proceso de creación de la nueva Comisión de Ética Pública supervisado por la DIGEIG. Ver evidencia: Comunicación a Recursos Humanos solicitud conformación del CEI</p>	
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencia la elaboración del Código de Ética Institucional, la designación de un representante por parte de PROPEEP ante la comisión de personal de resolución de conflictos del MAP. Ver Evidencia: Resolución 02-2020 designación representante ante el MAP, Código de Ética Institucional</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>Se evidencia la planificación de capacitación y el compromiso de la alta dirección en cuanto a la Misión, Visión y Valores, el inicio del proceso de conformación del Comité de Cultura Organizacional el cual se encarga de crear un ambiente de respeto, confianza y lealtad entre todos los colaboradores de la</p>	

	<p>institución y la planificación de un curso para los directores y encargados de Liderazgo.</p> <p>Ver evidencia: Comunicación Solicitud Conformación Comité de Cultura, Plan de Capacitación 2021, Listado de Asistencia</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que contamos con procesos y procedimientos elaborados, mapas de procesos, Manual de Organización y Funciones y Manual de Perfil de Puesto presentado al MAP para su aprobación.</p> <p>Ver evidencia: Guía para identificación de procesos, guía para flujogramación, Procedimiento para creación de documentos, Manual de Organización y Funciones Manual de Perfil de Cargos y Organigrama.</p> <p>Se evidencia que contamos con un procedimiento de mejora continua de los procesos, al igual que un procedimiento de gestionar sugerencias de mejoras a procesos con su formulario, el cual que abarca la institución en todos sus</p>	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>ámbitos, con el objetivo de impulsar cambios que mejoren el desempeño en lo interno de la gestión institucional.</p> <p>Ver Evidencia: PYD-P-20-015 Procedimiento para gestionar sugerencias de mejora a procesos, PYD-P-20-003 procedimiento de mejora continua de los procesos y PYD-R-20-024 Formulario para sugerencias de cambios en procesos.</p> <p>Se dispone de los indicadores que miden el desempeño institucional pertenecientes a nuestros órganos rectores: SISMAP, ITICGE, NOBACI, Cumplimiento Ley 200-04, Gestión Presupuestaria, Contrataciones Públicas y Transparencia Gubernamental, no así indicadores para niveles y áreas.</p> <p>Se evidencia la creación de un sistema de gestión de documentos como herramienta para la gestión de información, además sistema de seguimiento a la Carta Compromiso y la utilización del sistema de información, monitoreo y gestión (SIMAG) aparte de la utilización de herramientas para velar por el cumplimiento de los objetivos e indicadores a través de herramientas informáticas como o SIGOB, SISMAP y los respectivos informes.</p>	<p>No se ha realizado una determinación de Indicadores que considere a toda la organización.</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>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Ver Evidencia: Manual, Procedimiento y Formulario de Creación, modificación o eliminación de documentos (PYD-R-20-016, PYD-M-20-001, PYD-P-20-002), Procedimiento de Tramitación (PYD-P-20-001) Sistema de Información, Monitoreo y Gestión SIMAG, Matriz maestra de control de documentación, Informes de seguimiento semanales de indicadores</p> <p>Se evidencia la autoevaluación bajo el Modelo del Marco Común de Evaluación CAF, supervisado por el MAP.</p> <p>Ver evidencia: Lista participantes Taller CAF, Comunicación Conformación Comité de Calidad, Oficio Ministro Implementación ISO-9001</p> <p>Se evidencia la elaboración de las Políticas de Mantenimientos de Equipos de TIC`s, Respaldo de la Información, Seguridad Informática, obtención NORTIC A3 y NORTIC E1</p> <p>Ver evidencia: Manual de uso de Hardware (TIC-T-20-001), Política de Copias de Seguridad (TIC-T-20-004), Política de uso de</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>internet (TIC-T-20-005), Política de uso de software (TIC-T-20-006), Política de Almacenamiento de Datos (TIC-T-20-007), Captura de pantalla de página web con certificaciones NORTIC</p> <p>Se evidencia la creación de carpetas compartidas y Grupos de WhatsApp, diplomados y cursos formativos incluidos en el plan de capacitación como Planificación y gestión de Proyectos e inversión Pública del Estado.</p> <p>Ver evidencia: Acta Constitutiva de Proyecto de mejora de proceso de pagos a suplidores contratación pública, Oficio mejora de procesos, Carpeta Compartida, Grupo de WhatsApp Institucional y Plan de Capacitación.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Procedimientos de Comunicación.</p> <p>Ver Evidencia: Manual de Procedimientos de Comunicación (COM-M-20-001).</p> <p>Se evidencia el involucramiento de la alta Dirección en la implementación del modelo CAF que impulsa la mejora Continua.</p>	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Ver evidencia: Oficio del Ministro Conformación Comité de Calidad, Minuta de reunión Comité de Calidad, Oficio Ministro Implementación ISO-9001</p> <p>Se evidencia la elaboración del Procedimiento para Gestión de Sugerencias de Mejoras a Procesos, con el objetivo de que los cambios de la institución se gesten desde todas las direcciones de la organización, también el uso de correos institucionales masivos de la alta dirección para informar cambios a los colaboradores, publicaciones en redes sociales y el uso de la página WEB para comunicar lo que motiva el cambio.</p> <p>Ver evidencia: Procedimiento para Gestionar Sugerencias de Mejoras a Procesos (PYD-P-20-015), Correo masivo implementación ISO9001, oficio implementación ISO9001, y Publicaciones en las redes sociales 1, 2, 3 y 4.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se evidencia la participación de la alta dirección en las actividades que</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>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>desarrolla la institución en miras de cumplir los objetivos planteados.</p> <p>Ver evidencia: Publicaciones en redes sociales 1 al 14</p> <p>Se evidencia la implementación de buzones de sugerencias internos y externos también un espacio en la sección de contactos de nuestra página web, en la que se pueden depositar quejas o sugerencias. Y la conformación de un comité de cultura organizacional para promover entre otras cosas una cultura de confianza mutua y de respeto entre los colaboradores.</p> <p>Ver evidencia: Foto Buzones de Quejas y Sugerencia, Sección de Contactos en la Página Web, oficio conformación de comité de cultura organizacional</p> <p>Se evidencia la realización de encuestas de clima laboral entre los colaboradores y un buzón sugerencias que permite canalizar ideas de los colaboradores.</p> <p>Ver evidencia: Foto Buzones de Quejas y Sugerencia, correo de invitación a encuesta y Oficinas encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se evidencia el apoyo a los empleados en el desarrollo óptimo de sus tareas a través de la documentación de los procedimientos, la creación del</p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Manual de cargos con los perfiles de puesto y la planificación de un plan de capacitación.</p> <p>Ver evidencia: Procedimiento para creación de documentaciones (PYD-P-20-002), Manual de Cargos Clasificados, Plan de Capacitación</p> <p>En la actualidad se está llevando a cabo el primer acuerdo de desempeño de la presente administración. Una vez venza el presente periodo se llevará a cabo la evaluación a todos los empleados. Ver evidencia, Oficio Director RRHH acuerdos de desempeño, correo de seguimiento y correo invitación a capacitación.</p> <p>Se evidencia una política de delegación de firmas del personal de supervisión y una matriz para controlar las delegaciones de firmas. Ver evidencia: Política de Delegación de Firmas (DIG-T-20-002), Matriz de Delegación de Firmas (PYD-R-20-009).</p> <p>Se evidencia la planificación de los programas de capacitación, con el objetivo de que los colaboradores desarrollen competencias que les permitan contribuir a la consecución de los objetivos.</p> <p>Ver evidencia: Plan de Capacitación, Oficio implementación plan de capacitación.</p>	
---	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia la colocación de los buzones de Quejas, Sugerencias y Denuncias a través del cual los colaboradores pueden expresar sus quejas o hacer recomendaciones de mejoras, la elaboración del Procedimiento para gestionar sugerencias de Mejoras a Procesos.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que se dispone de una política de reconocimiento.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la realización de jornadas de pruebas PCR y jornada de desinfección para responder a las necesidades de los empleados en medio de la pandemia.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales</p>	<p>Se evidencia que la institución está en proceso de la elaboración del PEI siguiendo la metodología del</p>	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>manual del MEPYD el cual incluye dicho análisis, además de levantamientos de encuestas en los diferentes puntos donde se brindan los servicios de la institución.</p> <p>Ver evidencia: Borrador PEI, Copia de matriz PEI, Manual Metodológico MEPYD, Última evaluación Carta Compromiso al Ciudadano (DST-20-0902 Remisión informe PROPEP)</p> <p>Se evidencia la ejecución para intervenir los vertederos de la República Dominicana, puesto en marcha a través de un decreto presidencial.</p> <p>Ver evidencias: Decreto no. 62-21 intervención a vertederos</p> <p>Se identificó y se implementó la política de atención y protección integral a la primera infancia, así mismo, con el plan de alfabetización, se realizaron reuniones para identificar las políticas públicas relevantes y prioritarias para la gestión de gobierno 20-24.</p> <p>Ver evidencia: Decreto no.102-13 Quisqueya Empieza Contigo, Decreto no. 546-12 Quisqueya Aprende Contigo y minuta de reunión</p>	
--	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia que en los Planes Operativos se realizan tomando en cuenta la END, Plan de gobierno y la estimación de presupuesto del estado, y las solicitudes de recursos se hacen tomando en cuenta la viabilidad del cumplimiento de las metas en base a los recursos que fueron aprobado.</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Ver evidencia: POA`s y Solicitudes de Presupuesto. Se evidencia la articulación con la sociedad civil, entidades reguladoras, prensa escrita, radial y televisiva, así como entidades o actores políticos y sociales.</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Ver evidencia: Fotos 1-10, artículos de periódicos Se evidencia relaciones periódicas y proactivas con entidades reguladoras, áreas ejecutivas y legislativas y actores políticos</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>Ver evidencia: Fotos 1-11 Se evidencia alianzas con la sociedad civil, entidades reguladoras, así como entidades no gubernamentales, actores políticos y sociales.</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Ver evidencia: Matriz estatus de convenios Se evidencia la participación de la institución en reuniones con Organización Gubernamentales</p>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>como El Ministerio de Industria y Comercio y demás grupos de interés. Ver evidencia: Fotos 1-11 Se evidencia que la organización cuenta con un Manual de Comunicación que rige todo lo relacionado a las comunicaciones internas y externas, se evidencia publicaciones en medio de difusión masiva como televisión, radio, prensa escrita y redes sociales. Ver evidencias: Manual de Comunicación (COM-M-20-001), fotos 1-11, artículos de periódicos Se evidencia que la organización cuenta con su Manual de Comunicación que fue elaborado tomando en cuenta a los Grupos de Interés de la institución. Ver evidencia: Manual de Comunicación (COM-M-20-001), fotos 12-20</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia que la institución está en proceso de la elaboración del PEI siguiendo la metodología del</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>manual del MEPYD el cual incluye dicho análisis Ver evidencia: Borrador PEI, Copia de matriz PEI, Manual Metodológico MEPYD</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, a través de levantamientos de encuestas en los diferentes puntos donde se brindan los servicios de la institución. Al igual que encuesta de clima laboral para recopilar la información de las necesidades, expectativas y satisfacción de los empleados.</p> <p>Ver evidencia: Última evaluación Carta Compromiso al Ciudadano (DST-20-0902 Remisión informe PROPEEP), Informe encuesta Clima Laboral.</p> <p>Se evidencia análisis realizados al contexto interno y externo de la institución, como parte de los trabajos realizados para la elaboración del PEI.</p> <p>Ver evidencia: Análisis realizado en el PEI</p> <p>Se evidencia el levantamiento de información sobre el desempeño de los colaboradores mediante la evaluación del desempeño y el procedimiento para la evaluación de desempeño.</p>	
--	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Ver evidencia: Oficio Acuerdos de desempeño, Procedimiento de Acuerdos y Evaluación de Desempeño (DRH-P-20-004) Se evidencia la implementación de un autodiagnóstico dirigido por el MAP, también el rediseño del PEI y la adecuación de la misión visión y valores en el cual se ha hecho un análisis FODA de la institución. Ver evidencia: Listado de Asistencia Revisión PEI, Listado de Asistencia Taller CAF, Listado de Reuniones Comité de Calidad, análisis FODA</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>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>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos</p>	<p>Se evidencia que la institución está revisando el Plan Estratégico Institucional y que la Misión y Visión trabajada para el mismo están alineadas con los objetivos estratégicos. Ver evidencia: Lista de asistencia reunión revisión PEI</p> <p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias. Ver evidencia: fotos 1-5</p> <p>Se evidencia que en la actualidad la institución cuenta con la Carta</p>	

<p>conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Compromiso al Ciudadano, con la aprobación del MAP.</p> <p>Ver Evidencias: Resolución y Carta Compromiso Aprobada</p> <p>Se evidencia la existencia de un comité de compras y de un plan anual de compras y contrataciones (PACC) el cual aseguran la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>Ver evidencia: Comité de Compras, PACC-PROPEEP-2021, PACC-Quisqueya-Digna-2021, PACC-Quisqueya-Empieza-Contigo-2021</p> <p>Se evidencia que tanto la DPyD y la DAF han hecho esfuerzos para equilibrar los recursos y que esto tenga un impacto positivo en los grupos de interés.</p> <p>Ver evidencia: POA's</p> <p>Se evidencia que la Institución cuenta con programas de índole social que buscan mitigar la pobreza e incrementar las capacidades de la ciudadanía, involucrándola en actividades de mejora del entorno, capacidades y del cuidado del medio ambiente.</p> <p>Ver Evidencias: Decreto 62-21, 491-12, 389-20, foto 6 y 7</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>Se evidencia que se está elaborando un Plan Estratégico Institucional, tomando en cuenta las necesidades de la organización Ver evidencias: Listado de Asistencia para elaboración del PEI, borrador PEI</p> <p>Se evidencia que la Institución elabora los POA's en coherencia con los objetivos estratégicos y operativos. Además los Planes y proyectos se encuentran alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) Ver evidencias: POA's y borrador PEI.</p> <p>Se evidencia la elaboración de POA's para las áreas misionales, donde se establecen controles e indicadores de resultado para cada uno de estos. Ver evidencia: POA's e IDI (Informe de Desarrollo Institucional)</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con una política, manual y procedimiento de comunicación, en la que se establecen los canales para difusión de los objetivos y planes institucionales. Ver evidencia: COM-T-20-001, COM-M-20-001, COM-P-20-001</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>Se evidencia la realización de informes de seguimiento de los planes operativos, con el objetivo de velar su cumplimiento y la existencia del procedimiento de acuerdos y evaluación de desempeño. Ver evidencia: Informes áreas, DRH-P-20-004</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se evidencia que se miden rendimientos de los programas, a través de levantamientos y encuestas llevados a cabo por el Departamento de Calidad. Ver evidencia: Tabulación de encuesta Puntos de Salud y puntos culturales</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que actualmente la Institución está revisando su Plan Estratégico, con el involucramiento de los grupos de interés, con el objetivo de reorganizar y mejorar sus estrategias. Ver evidencia: Listado de asistencia de revisión de PEI</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que la Institución participa en benchlearning y laboratorios de conocimiento desarrollando así una cultura de innovación a través de la formación.</p>	

	Ver Evidencia: Invitación MAPRE e INAP, foto 7	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia que la institución realiza monitoreo de los indicadores externos a través de una matriz de seguimiento, esta matriz recoge los cambios que se presenta en el contexto externo de la institución. Ver evidencia: Informe/Matriz de Seguimiento indicadores de Gestión Externa.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia que la institución realiza reuniones con los Grupos de Interés, en las mismas se debaten temas relacionados a métodos innovadores a través de los cuales brindar los servicios que ofrece la institución. Ver evidencia: Fotos 1-7, invitación MAPRE-INAP de Innovación Gubernamental	
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.).	Los cambios en los procesos son gestionados a través del cambio o modificación del documento que controla el proceso. Para ello se dispone de un Manual para la creación, modificación y eliminación de documentos además contiene un formulario de la solicitud de cambio. Ver evidencia: PYD-M-20-001, PYD-R-20-016	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia la disponibilidad de recursos a través de Plan Operativo	

	<p>Anual del área, el cual, contiene su presupuesto y el mismo a su vez, se incluye dentro del presupuesto consolidado. Al momento de ejecutar la contratación a través de solicitud formal del área, la división de presupuesto certifica la existencia de fondos, mediante la verificación de la solicitud generada por el área requirente.</p> <p>Ver evidencia: POAs y Solicitud (1 y 2) formal del área</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha tomado las medidas correspondientes para que los cambios se gesten desde todas las direcciones de la institución, por ello se instaló un buzón de Quejas y Sugerencias y se elaboró un Procedimiento para gestionar sugerencias de Mejora a Procesos.</p> <p>Ver evidencias: Fotos de Buzones y Procedimiento para Gestionar Sugerencias de Mejoras a Procesos (PYD-P-20-015)</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una página web institucional la cual incluye el portal de transparencia, en el que se colocan informaciones sobre los procesos internos de la institución. Además del soporte de la línea 311 y el SAIP</p> <p>Ver evidencia: Captura de Pantalla Pág. WEB Institucional y Captura de</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</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>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos realiza una Planificación de los recursos requeridos, acorde a las necesidades de los grupos de interés, dicha planificación se envía al MAP para su revisión y aprobación y se carga al portal del SISMAP.</p> <p>Ver Evidencia: Planificación de RRHH</p> <p>Se evidencia que desde el Dpto. de RRHH se vela por que se cumpla con la Ley 41-08 de Función Pública, también se elaboró una planificación de las necesidades de recursos humanos atendiendo a la estrategia de la organización esta se subió al portal del SISMAP.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</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>Ver Evidencia: Planificación de Recursos Humanos, Licencias por maternidad y Aprobaciones de Vacaciones.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza el reclutamiento y selección de personal atendiendo los requerimientos que realizan las áreas, los mismos son plasmados en los TDR descritos acorde al Manual de Cargos Clasificados y Manual de Organización y Funciones de la institución.</p> <p>Ver Evidencia: Manual de Cargos Clasificados, Manual de Operaciones y Funciones</p> <p>Se evidencia que la institución tiene elaborado un manual de reclutamiento y selección de personal, la misma se realiza tomando en cuenta la misión de la institución y los manuales elaborados.</p> <p>Ver evidencia: Manual de Reclutamiento y Selección de Personal (DRH-M-20-002)</p> <p>Se evidencia que la institución tiene elaborado un procedimiento de acuerdos y evaluación de desempeño, y una política de reconocimiento al desempeño.</p> <p>Ver Evidencia: Política (DIG-T-20-003), procedimiento (DRH-P-20-004)</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>Se evidencia que la institución realiza la selección de personal tomando como referencia los perfiles de puesto requeridos, y la elaboración de un Plan de Capacitación acordes a las necesidades detectadas.</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>Ver Evidencias: Manual de Cargos Clasificados y Plan de Capacitación 2021</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con licencias oficiales para el manejo de Microsoft Office, y otras herramientas tecnológicas que permiten el trabajo en equipo y el acceso a las informaciones desde cualquier fuera de la institución, estas herramientas digitales permiten resguardar las informaciones de forma más efectiva y segura.</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>Ver Evidencias: Licencia Office 365 y Licencia Microsoft Volumen service center.</p> <p>Se evidencia que la selección de las capacitaciones se realiza tomando en cuenta el criterio de diversidad e igualdad de género, con el objetivo de que las oportunidades de crecimiento sean la misma para todos los miembros de la institución.</p> <p>Ver evidencia: Plan de Capacitación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la planificación de Recursos Humanos se realiza tomando en cuenta las necesidades de los colaboradores, así como la elaboración del Plan de Capacitación se realiza tomando en cuenta dichas necesidades.</p> <p>Ver evidencias: Planificación de Recursos Humanos y Plan de Capacitación</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el Plan de Capacitación de la Institución se elabora tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras de la organización con el objetivo de brindar mejores servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Ver evidencias: Plan de Capacitación</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se comunica la oferta de capacitación disponible con todos los empleados de la institución, incluidos aquellos que están de licencias o permisos</p> <p>Ver evidencia: Correos de ofertas de planes formativos (A y C), Solicitudes de cursos formativos (B y D) y Aprobaciones de solicitudes de cursos formativos(E).</p>	

<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que se tiene programado capacitaciones para el personal directivo en acciones formativas que promueven el liderazgo gerencial. Ver Evidencia: Plan de Capacitación</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia en el manual de reclutamiento, selección e inducción, en el capítulo de inducción (pag.13) en sus acápites 7, 8 y 9 la asignación de un mentor a los nuevos empleados como acompañamiento individualizado. Ver evidencia: manual de reclutamiento, selección e inducción. (DRH-M-20-002)</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que en la institución se promueve la movilidad interna y externa de sus colaboradores, de esta manera se asegura que colaboradores que desempeñan sus funciones de manera efectivas y extraordinarias son promovidos de sus puestos. Ver Evidencia: Acción de Personal de Ingreso y de Ascenso de uno de los colaboradores como evidencia de movilidad interna y ver Comunicación PROPEP y MEPyD como evidencia de movilidad Externa</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, fo</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve el uso de las tecnologías de la información para las acciones</p>	

<p>rmación por medios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>formativa y que se imparten cursos, socializaciones, webinars y capacitaciones virtuales. Ver Evidencia: Listado de asistencia, Convocatorias, webinars y fotos</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la conformación de la comisión de ética la cual es la responsable de realizar actividades para los temas de: riesgos, conflictos de interés, género y comportamiento ético. Además, la impartición de una charla de Ética Pública para todos los servidores públicos de la institución. Ver Evidencia: Oficio conformación de Comisión de Ética, Charla Ética Publica</p>	
<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 de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene un manual de capacitación y desarrollo donde se estipula la evaluación y monitorización de los programas de formación y desarrollo incluyendo las políticas y responsabilidades que tiene cada servidor que recibe una formación. Ver evidencia: Manual de Capacitación y Desarrollo DRH-M-20-001</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de reclutamiento y selección el cual describe los procedimientos de</p>	

	contratar y promover incluyendo el tema de género. Ver Evidencias: Manual de Reclutamiento	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia que la institución promueve la comunicación abierta entre los colaboradores al igual que con la MAE realizando reuniones periódicas con las distintas áreas para dialogar, motivar y recibir retroalimentación y estatus de las gestiones. Ver evidencias: Listado de asistencia	
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)).	Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento de sugerencias a mejoras de procesos. Ver evidencias: Procedimiento (PYD-P-20-015), y formulario (PYD-R-20-024)	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia que la institución involucra a los empleados en el desarrollo de los planes y las estrategias, se implementó un procedimiento de Sugerencias de Mejora a Procesos. Ver Evidencia: Procedimiento (PYD-P-20-015)	

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el acuerdo entre directivo y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución a través de los acuerdos de desempeño descrito en el procedimiento de Acuerdos y Evaluación de desempeño. Ver evidencias: (DRH-P-20-004)</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza encuesta y publica los resultados recolectados a todos los colaboradores, con el objetivo de establecer áreas de mejoras que contribuyan a la satisfacción de los colaboradores y al clima laboral. Ver evidencias: Oficio y formulario de la última encuesta, certificación del MAP</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se evidencia que la institución se asegura de que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta, esto se hace a través de las encuestas internas como la de clima laboral. Ver evidencias: Oficio y formulario de la última encuesta, certificación del MAP, minuta de reuniones periódicas, informe encuesta clima laboral.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla todo lo relacionado al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública (SISTAP), elaboro e implemento el</p>	

	<p>plan de emergencias y los procedimientos requeridos según la resolución del MAP, se instauró el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y brigadas de emergencias entrenadas.</p> <p>Ver Evidencias: Captura de Pantalla SISTAP, Acta constitutiva Comité de Emergencia.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene diferentes turnos para los colaboradores de las áreas operativas, que cumplen con lo establecido en la Ley 41-08 de función pública, también se dispone de plataforma para que los colaboradores puedan desde cualquier parte del país acceder a informaciones relacionadas a sus asignaciones, los colaboradores que trabajan en territorio ingresan las informaciones que levantan en el sistema diseñado para tales fines.</p> <p>Ver evidencia: SIMAG, Plataforma Office 365 (licencias Microsoft)</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución toma en cuenta las necesidades de las personas en condiciones especiales, para esto se diseñó una política de inclusión y la distribución de los espacios en la infraestructura de la institución se hace acorde a estas necesidades.</p>	

	Ver evidencia: Se cuenta con una Política para discapacitados	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencia que la institución cuenta con una política de reconocimiento al desempeño. Ver evidencias: (DIG-T-20-003)	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia el acercamiento con los Proveedores a través del portal transaccional, con instituciones del sector público que son co-productoras de los servicios que oferta la institución, y con actores de la sociedad civil. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios, portal transaccional compras dominicanas	
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.	Se evidencia que la institución realiza acuerdos con diferentes instituciones y que se toman en cuenta aspecto como la responsabilidad social y la razón de ser de la institución. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con	Se evidencia acuerdos con instituciones del sector público que	

otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	pertenecen al mismo sector y la misma cadena de valores. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia que se realiza el seguimiento de los acuerdos y alianzas a través de una matriz creada para tales fines, en la cuales se plasma el tiempo de vigencia de los convenios, el objetivo y amparado a cuál plan. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia que la institución realiza alianzas, público-privada con el objetivo de que las metas establecidas sean alcanzables en el tiempo establecido y que los recursos no representen inconvenientes. Ver Evidencias: Matriz de Estatus Convenios	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia la clara definición de las responsabilidades de las alianzas y convenios en los documentos que describen lo pactado, también dicha en matriz se describe las responsabilidades de cada socio. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia la existencia de convenios con instituciones, las cuales han ayudado a incrementar las capacidades organizativas.	

	Ver ejemplos: Matriz de Estatus Convenios	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia realización de intercambio de buenas prácticas con distintos socios y aliados a nivel nacional e internacional. Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia que la selección de proveedores cumple con los criterios de responsabilidad social y las certificaciones exigidas por la ley 340-06, tales como pago de TSS, impuestos sobre la renta, registro y habilitación como proveedores del Estado. Ver evidencias: Registro de Proveedor del estado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Se evidencia que la institución cuenta con una página WEB que enlaza con el portal de Transparencia Institucional, las redes sociales es otro de los medios que utiliza la PROPEEP, así como la presencia de la alta dirección en los medios de comunicación. Ver Evidencia: Portal WEB, Portal de Transparencia Institucional, Redes Sociales, Fotos	

<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyarlas alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia la creación de mesas de coordinación comunitaria, en territorios priorizados, la participación de los comunitarios en las actividades de inclusión social y a que se formen en cooperativas. Ver Evidencias: Informe con Fotos</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos clientes en los procesos de mejora que realiza la institución, para que estos sean participe en la toma de decisiones que repercutan en los servicios que reciben. Ver Evidencia: Oficio Encuestas de calidad a los servicios</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con diversos métodos para la recolección de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias que realicen los ciudadanos /clientes, dentro de estas destacan la Línea 311 para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias a través del portal web y el buzón de sugerencia para usuarios externo colocado en la recepción de la institución, el tratamiento de las quejas que se reciben está documentado en el Procedimiento Reporte, Denuncia, Situaciones inusuales, impropias y éticas.</p>	

	Ver Evidencia: Línea 311, Buzón de Quejas y Sugerencias Externo y (PYD-P-20-008)	
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).	Se evidencia que la institución coloca información referente al funcionamiento de la misma en la página web, en el portal de Transparencia Institucional, se colocan los Proceso de compras, información financiera, declaración patrimonial entre otras, también se evidencia la realización de memorias institucionales que se remiten al MINPRE con el objetivo de rendir cuenta de la gestión anualmente. Ver Evidencia: Portal de Transparencia y Memorias Institucionales	
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).	Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos/clientes en la coproducción de los servicios por ejemplo el Plan Nacional de Alfabetización, también se realizan mediciones sistemáticas en la que se recogen el grado de satisfacción con la que los usuarios reciben los servicios. Ver Evidencia: Oficio Encuestas, informe encuesta satisfacción ciudadana.	

<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>Se evidencia que la institución utiliza la página WEB, las redes sociales y publicaciones en la prensa para dar a conocer los servicios de la institución. Con el objetivo de que los servicios lleguen a la mayor cantidad de personas. Ver Evidencia: Portal WEB sección de Servicios</p>	
<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>Se evidencia la consulta de información a través de las encuestas de la ONE para disponer de información actualizada sobre la evolución del comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes. Ver Evidencia: Encuesta ENESIM y ENHOGAR</p>	

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia que la institución elabora POA's para alinear los objetivos estratégicos con los financieros y la elaboración del PACC. Ver Evidencia: POAS, Estrategias del PEI y PACC.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza análisis de riesgo de las decisiones financieras con el objetivo de</p>	

	<p>provechar las oportunidades que se presenten y mitigarlos riesgos.</p> <p>Ver Evidencias: Manual de riesgos</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia que la Transparencia financiera y presupuestaria se garantiza a través del cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 2004, Ley Orgánica de Presupuesto 423-06, Ley General de Compras y Contrataciones Públicas 40-06, se cuenta con una UAI de la Contraloría General de la República. Se crearon los comités que velan por el cumplimiento transparente de los procesos.</p> <p>Ver Evidencia: Comité de Compras y Contrataciones, ejecuciones presupuestarias publicadas, cuadro GOB calificación de 91%, publicación 100% transparencia</p>	
4. Asegurar la gestión estable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia que desde la DAF se gestiona y se asegura de manera eficaz y ahorrativa los recursos financieros, usando los sistemas correspondientes, se elaboran los planes de Compras y los Operativos para asegurar que los recursos disponibles se utilizan de manera eficaz.</p> <p>Ver Evidencia: Sistema QÉNTAME ACC y POA's.</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad,	<p>En la administración pública en general, se realiza la planificación del presupuesto por programas, atendiendo a las directrices de la</p>	

presupuestos energéticos.).	<p>rección General de Presupuesto. Se evidencia que contamos con un Depto. De Formulación, Evaluación y Monitoreo de proyectos el cual vela para que los Programas y Proyectos de la Institución sean ejecutados eficazmente, también se realizan los DAS.</p> <p>Ver Evidencia: Presupuesto por Programa, Modificación Presupuestaria.</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Se evidencia que todos los empleados de la DAF cuentan con su descripción de puesto y tareas definidas y específicas, asegurando que hay una delegación de tareas, y no una centralización.</p> <p>Ver Evidencia: TDR DAF.</p>	
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 siguiendo las disposiciones en las normativas de compras y contrataciones públicas. La puntuación de PROPEEP para este indicador es de 98% en el sistema de indicadores que mide el SIGOB.</p> <p>Ver evidencias: Indicador de Compras y contrataciones</p>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Se evidencia la realización de reportes que dan en relevancia datos que miden el impacto de los resultados en los objetivos organizacionales.</p> <p>Ver Evidencia: IDI, Memoria Institucional</p>	

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de 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>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con sistema que le permite gestionar, almacenar y evaluar la información de la organización. Ver evidencia: SIMAG y Sistema QÉNTAME</p> <p>Se evidencia que la información que se dispone externamente es recogida, procesada, y usada eficazmente, al igual que el sistema de gestión de documentos se han controlado tanto documentos internos como externos. Ver Evidencia: Procedimiento Tramitación y Control de documentos (PYD-P-20-001)</p> <p>Si se evidencia la garantía de confiabilidad y seguridad de la información almacenada (en los servidores informáticos, ONE DRIVE en dos localidades diferentes) y la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos. Ver Evidencia: ONE DRIVE, (PYD-P-20-001), (PYD-M-20-001), (PYD-G-20-002), (PYD-P-20-002), (PYD-G-20-003)</p> <p>Se evidencia un sistema de gestión de documentos el cual le otorga el acceso directo a los colaboradores</p>	

<p>nacesoala información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>a la información relacionada a sus tareas y objetivos.</p> <p>Ver Evidencia: ONE DRIVE, (PYD-P-20-001), (PYD-M-20-001), (PYD-G-20-002), (PYD-P-20-002), (PYD-G-20-003)</p> <p>Se evidencia que la institución asegura el intercambio permanente de conocimiento a través de carpetas compartidas y Procedimientos descritos.</p> <p>Ver Evidencia: Carpetas Compartidas, Listado de Procedimientos descritos</p> <p>Se evidencia que la institución asegura el intercambio de información con los interesados a través del Portal web institucional y redes sociales. Si el usuario o grupo de interés requiere información, puede solicitarla en la página web en la sección de "Contacto" o vía telefónica en la ext. 9-1000.</p> <p>Ver Evidencia: Portal WEB, Redes Sociales y Sección de Contacto.</p> <p>Se evidencia que la institución resguarda la información que se genera producto de la realización de los procesos institucionales, para asegurar esto se elaboró una política de resguardo de la información, y los documentos se cargan al ONEDRIVE.</p> <p>Ver Evidencia: Política de Almacenamiento de Datos (TIC-T-20-</p>	
---	--	--

007) y Política de Copias de Seguridad (TIC-T-20-004) – ONEDRIVE instalado

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la gestión de la tecnología está alineada a los objetivos estratégicos institucionales, para esto se han creado sistema como el Sistema de Información, Monitoreo y Gestión (SIMAG), QENTAME Sistema para gestión de cheques, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para velar por la correcta administración de los datos</p> <p>Ver Evidencias: QÉNTAME y SIGMA</p> <p>Se evidencia que la institución gestiona la adquisición de activos fijos incluyendo las tecnologías utilizadas y como estas contribuye a la disminución de los costos de operaciones.</p> <p>Ver Evidencia: Manual de Gestión de Activos Fijos</p> <p>Se evidencia que la institución se asegura de que todo su personal reciba capacitaciones permanentes en manejo de sistemas informáticos.</p> <p>Ver Evidencia: Plan de Capacitación 2021</p>	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <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>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia el uso eficiente de la tecnología tanto en la gestión de proyectos, en la interacción con los grupos de interés. Desarrollo y mantenimiento de las redes de comunicación.</p> <p>Ver Evidencia: Página WEB y Redes Sociales, Microsoft Teams, TRELLO, SGD, 311, SAIP.</p> <p>Se evidencia que la institución se auxilia de los diferentes sistemas para mejorar la interacción como por ejemplo Portal de transparencia, SIMAG, Qentame, Outlook,</p> <p>Ver Evidencia: SIGMA, Qentame, Portal de transparencia, Outlook</p> <p>Se evidencia que desde el portal institucional se cumple con los estándares establecidos por los entes rectores.</p> <p>Ver Evidencia: Portal Institucional</p> <p>Se evidencia que la institución revisa las políticas constantemente para asegurar que la información que contienen sea la más actualizada.</p> <p>Ver Evidencia: TIC-T-20-003, TIC-T-20-002</p>	
---	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se evidencia que la institución implemento un sistema de gestión de documentos digital, la cual es libre de papel teniendo un impacto positivo y considerable en el medio ambiente ya que las políticas procedimientos y manuales no necesitan ser impresos para ser consultados.</p> <p>Ver Evidencia: Presentación Sistema de Gestión de Documentos</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y</p>	<p>Se evidencian que la institución cuenta con oficinas amplias y equipadas para la realización de los trabajos que se llevan a cabo en la institución. Para principios de abril se inauguró el 50% de la restructuración de la planta, con inmobiliario nuevo, espacios mejor distribuidos, el cual permite la eficiencia y eficacia y mejor desplazamiento.</p> <p>Ver Evidencia: Fotos cubículos 1-3</p> <p>Se evidencia la distribución de planta libre por cubículos.</p>	

<p>operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Ver Evidencia: Fotos de áreas de cubículo</p> <p>Se evidencia que desde el Dpto. de Servicios Generales se asegura el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible del edificio, las casas en alquiler, el almacén, y los equipos de la Institución.</p> <p>Ver Evidencia: Mantenimiento Preventivo de Planta Física (DAF-F-20-003) y Mantenimiento Correctivo de Planta Física (DAF-F-20-004)</p> <p>Se evidencia una división de transportación que gestiona la flotilla de vehículos de la institución.</p> <p>Ver Evidencia: Flujograma de distribución de tickets de combustible (DAF-F-20-001), Flujograma de Mantenimiento y Reparación de Vehículos (DAF-F-20-002) Listado de flotilla vehicular</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con ascensores, escaleras, parqueos exclusivos y transporte del parqueo a la institución.</p> <p>Ver evidencias: Comunicación desde RRHH informando Servicios Transporte del Parqueo a la Institución y sus horarios, además Fotos de más accesos (Ej. Ascensores y escaleras)</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>Se evidencia que la institución realiza una gestión eficiente de los activos fijos de la institución y la optimización del levantamiento de los mobiliarios a través de la creación del Procedimiento de Activo Fijo de la Institución: Ver Evidencias: Manual de Gestión de Activos Fijos (DAF-M-20-001)</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con Procesos identificados, mapeados, descritos y documentados, que se distribuyen entre los colaboradores de manera digital con el objetivo de facilitar el desarrollo de sus funciones y el aumento de la productividad de las áreas. Ver evidencias: Listado de Procesos Identificados, Formato institucional</p>	

<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> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>para Políticas, Manuales, Procedimientos y Guías, Guía para identificación de procesos y flujogramación.</p> <p>Se evidencia que las asignaciones de las responsabilidades quedan establecidas en la descripción de los Procesos levantados y en los flujogramas elaborados.</p> <p>Ver Evidencia: Procesos Descritos con su Flujogramas elaborados (PYD-P-20-014, PYD-P-20-012, PYD-P-20-001).</p> <p>Se evidencian que la institución realiza análisis de riesgo de los factores externo e interno que pueden afectar el desarrollo de los proyectos y el alcance de las metas establecidas, también estos factores fueron evaluados en la elaboración de la Planificación Estratégica institucional.</p> <p>Ver Evidencia: Análisis de riesgo de Proyecto y Análisis del contexto externo e Interno PEI (se realizó en el análisis FODA)</p> <p>Se evidencia que los procesos descritos en la institución están alineados a la estrategia que desarrolla la organización para cumplir con los objetivos internos y las metas externas establecidas por los entes rectores y que se miden a</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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>través de diferentes sistemas como son NOBACI, SISMAP, SIGOB.</p> <p>Ver evidencia: Procedimientos descritos (PYD-P-20-014, PYD-P-20-012, PYD-P-20-001), Listado de procedimientos.</p> <p>Se evidencia que la institución involucra a los colaboradores y grupos de interés externo en el diseño de los procesos, también se les pide sus opiniones para que los servicios que oferta la institución puedan llegar de manera efectiva a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Ver evidencias: Evaluación de encuestas Carta Compromiso Ciudadano (CCC), buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Se evidencia que la institución asigna los recursos atendiendo a la importancia que tienen estos en el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Ver evidencia: POA</p> <p>Se evidencia la simplificación del proceso de creación de núcleos en el programa QAC, a través del sistema Sigma.</p> <p>Ver evidencia: SIMAG</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano validada y aprobada por el MAP y en cumplimiento del 97% en la última evaluación realizada. También se cumplen con</p>	
--	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>los requisitos establecidos por la DIGEIG en relación con los tiempos estipulados para dar respuestas a las solicitudes de información realizadas a través del portal 311, SAIP y directamente en la institución.</p> <p>Ver evidencias: Evaluación CCC, Solicitudes y Respuestas solicitudes SAIP.</p> <p>Se evidencia que la institución en cumplimiento con los lineamientos de la OPTIC y la NORTIC A1 y A2 somos continuamente, auditados, evaluados y monitorizados por el órgano rector y somos medidos; en la actualidad la institución se encuentra con 84% en el indicador ITICGE.</p> <p>Ver evidencias: Detalle de medición OPTIC</p> <p>Se evidencia que la institución participa en actividades que prestan principal atención a los obstáculos para la innovación.</p> <p>Ver evidencia: foto asistencia maratón de innovación</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia que los servicios y productos de la institución han sido identificados con el objetivo de que</p>	

	<p>los ciudadanos/clientes conozcan los mismos, estos y en Carta Compromiso.</p> <p>Ver Evidencia: Resolución y Carta Compromiso Aprobada</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que, en cumplimiento con el Sistema de monitoreo de la administración pública, se realizan encuestas para los indicadores de carta compromiso y satisfacción ciudadana, los cuales se toman en cuenta la opinión de los clientes ciudadanos para la mejora de los servicios y el diseño de nuevas metodologías o procesos.</p> <p>Ver Evidencia: Informe encuesta Satisfacción ciudadana</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia que, en cumplimiento con el Sistema de monitoreo de la administración pública, se realizan encuestas para los indicadores de carta compromiso y satisfacción ciudadana, los cuales se toman en cuenta la opinión de los clientes ciudadanos para la mejora de los servicios y el diseño de nuevas metodologías o procesos.</p> <p>Ver Evidencia: Informe encuesta Satisfacción ciudadana</p>	
<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>Se evidencia que en la institución se involucra a los ciudadanos clientes en la prestación de servicios a través del Plan de Alfabetización "Quisqueya Aprende Contigo" en el</p>	

	<p>cual son los ciudadanos que alfabetizan sus comunidades con acompañamiento de la institución.</p> <p>Ver Evidencia: diseño y estructura plan QAC, modelo prestación de servicio QAC</p>	
<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>Se evidencia que la institución realizó encuestas las cuales se involucraron los ciudadanos clientes en el cual se determinaron los canales de comunicación y entrega de información de los mismos.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta satisfacción ciudadana.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que desde el portal de Transparencia se asegura que la información es adecuada y fiable.</p> <p>Ver Evidencia: Portal de Transparencia</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia en QAC/ Guía de alfabetización en Braille, Guías en papel, Documentos electrónicos, formato de audio.</p> <p>Ver Evidencia: fotos libro braille 1-3</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la Institución cuenta con un sistema de respuesta a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) el cual es monitorizado por la DIGEIG.</p> <p>Ver evidencias: Solicitudes y Respuestas SAIP</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se evidencia que pertenecemos al Ministerio de la Presidencia, enmarcado en el desarrollo de políticas públicas para la reducción de la pobreza y el aumento de los niveles de inclusión social, los programas ejecutados desde la institución están adscritos a diferentes instituciones que proveen los fondos para el desarrollo de los mismos. Ver Evidencia: Decreto que crea la DIGEPEP, Decreto que lanza Quisqueya Aprende Contigo y Decreto que crea Quisqueya Empieza Contigo.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia la articulación intersectorial con distintas instituciones públicas, privadas y no lucrativas. Ver Evidencia: Estatus Convenios	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia en algunos planes la prestación de servicios compartidos con socios. Ver Evidencia: Estatus Convenios, Decreto que crea la DIGEPEP.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se evidencia que los programas de la institución se apoyan en organizaciones para superar los límites de recursos o trabas.	

	Ver evidencia: Listado de asistencia, minutas, registro de participantes, convocatoria, fotos documentos, etc	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia acuerdos con fundaciones, ONG's, AFSL, y organizaciones comunitarias para la ayuda en prestación de servicios. Ver evidencia: extracto informe pdf	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se evidencia que hay agendas compartidas para las áreas que manejan tareas en común, carpetas compartidas por áreas conectadas por la red. Ver evidencia: carpetas compartidas	
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).	Se evidencia la realización de una guía de autoevaluación supervisada por el MAP. Ver Evidencia: Listado de asistencia Taller CAF	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la	En el primer semestre del 2020 se pauto el objetivo de un índice global	

<p>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>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>de satisfacción de 90%, en cuatro renglones, Profesionalidad, Amabilidad, Fiabilidad, Accesibilidad, se logró un resultado por encima del 90% pautado en las últimas encuestas realizadas para la implementación de la carta compromiso del ciudadano.</p> <p>Ver Evidencia: Evaluación CCC</p> <p>Se realizan 6 encuestas al año que involucran a los ciudadanos clientes en la toma de decisiones.</p> <p>4 encuestas de Carta Compromiso.</p> <p>1 Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>1 encuesta de Imagen Global de la Institución.</p> <p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuesta.</p> <p>Se evidencia que los ciudadanos clientes consideran métodos innovadores los canales de acceso a los servicios, valorándolos con un 90% de satisfacción.</p> <p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas.</p> <p>Se evidencia que existe precisión de la información con un 96% de valoración en la encuesta aplicada.</p> <p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas.</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de estándares de calidad a través del indicador de satisfacción de los servicios, valorándonos con un 93%.</p> <p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas</p> <p>Se evidencia que los ciudadanos clientes no sienten discriminación de género, edad, raza, valorando nuestra profesionalidad y confianza con un 98%.</p> <p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas</p> <p>Se destaca el grado de satisfacción respecto a los colaboradores, pues se obtuvo más de un 90% en todos los baremos medidos, lo que evidencia la amabilidad, el trato equitativo, claridad de la información y la predisposición de los colaboradores a escuchar.</p> <p>Ver Evidencia: Cronograma de Encuestas, Evaluación CCC, buzones quejas y sugerencias y portal SAIP y 3-11.</p> <p>Se evidencia que el grado de información de los servicios que brinda la institución es de 71% de satisfacción, según indica la encuesta de Satisfacción Ciudadana llevada a cabo en abril-mayo 2021.</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas, Evaluación CCC, buzones quejas y sugerencias y portal SAIP y 3-11. Se evidencia la periodicidad de los levantamientos de satisfacción de los servicios. Se realizan 6 al año. 4 encuestas de Carta Compromiso. 1 encuesta de Satisfacción Ciudadana. 1 encuesta de Imagen Global de la Institución.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Ver Evidencia: Cronograma de Encuestas, Procedimiento (PYD-P-20-014) La percepción de evaluación e impacto, respecto a los servicios en promedio supero el 90% de satisfacción de los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio. Ver Evidencia: Evaluación CCC, Cronograma buzones quejas y sugerencias y portal 3-11.</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño</p>	<p>Ver evidencia fotos de la 1-11. Se evidencia que la institución da</p>	

de los procesos de toma de decisiones.	participación a los grupos de interés para el diseño y prestación de los servicios al igual que en los procesos y tomas de decisiones.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<p>Ver evidencia: Fotos 1-11</p> <p>Se evidencia que la institución no hemos recibido sugerencias para su implementación.</p> <p>Ver evidencia: Pantallazo Reporte Quejas, Sugerencias y Comunicaciones PROPEEP y foto de Buzones de Sugerencia.</p>	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El método innovador más novedoso implementado por PROPEEP es la “Navidad Cambió” con el cual las tradicionales cajas navideñas fueron sustituidas por una tarjeta de debido que para la navidad 2020 contenía un balance de 1,500 pesos. La misma tuvo un alcance de 1,107, 044 personas. Aproximadamente 60,000 comercios fueron favorecidos.</p> <p>Ver evidencia: Resumen Ejecutivo agosto 2020 – junio 2021</p>	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia cantidad de usuarios externos atendidos cumpliendo indicadores relaciones al género y la diversidad cultural de los mismos. Vía el registro estadístico que permitan hacer diferencias de los ciudadanos clientes. La institución cuenta con productos y actividades en los</p>	

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>planes operativos de Quisqueya Aprende Contigo, Quisqueya Empieza Contigo y Quisqueya Digna orientados a temas de género, discapacidad y diversidad cultural/social de los ciudadanos clientes.</p> <p>Porcentaje de diversidad de género de los beneficiarios: 72% de mujeres 28% de hombres</p> <p>Porcentaje de diversidad en edades: 4.2% hasta 21 años 22.3% hasta 35 años 23.6% hasta 50 años 49.9% de 51 en adelante</p> <p>La distribución de la muestra se encuentra en: La zurza, Los Alcarizos, San Luis, Herrera, entre otros.</p> <p>Ver evidencia: Reporte de usuarios beneficiados donde se evidencia, sexo, edad, diversidad geográfica, etc.</p> <p>Se evidencia la participación en el 100% de reuniones de medición periódica programadas en el primer semestre 2021 con los grupos de interés en la cual participa la Máxima Autoridad Ejecutiva. Los grupos de interés participantes abarcan desde autoridades de instituciones gubernamentales, de</p>	
---	--	--

	ayuntamiento local, grupos comunitarios. Ver evidencia: Fotos 1-8	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia que PROPEEP tiene establecido para el Programa de Alfabetización Quisqueya Aprende contigo en su Instructivo Operativo de Trabajo en el Territorio que “El núcleo debe reunirse mínimo 6 horas a la semana, en el horario que los participantes y el alfabetizador hayan establecido en el formulario de registro de núcleos.</p> <p>Quisqueya Digna: Establece los horario en acuerdo con las instituciones que articula en sus Jornadas de inclusión: 8:30 AM a 3:00 PM</p> <p>Ver evidencia: Instructivo Operativo de Trabajo en el Territorio del Plan Nacional de Alfabetización Quisqueya Aprende Contigo Ver evidencia de convocatorias de articulación con instituciones como Ayuntamiento Santo Domingo Este, Ayuntamiento municipal de</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Pedernales, Ayuntamiento de Municipio Castillo</p> <p>Se evidencia que en cumplimiento con la ley 200-04 de libre acceso a la información la institución tiene 15 días para dar respuesta a las solicitudes de información, donde también se ha comprometido dicho plazo en la carta compromiso. Al igual que para la alfabetización tenemos establecidos 6 meses de tiempo de espera para ser alfabetizado por los técnicos capacitados por el MINERD, se establece también el tiempos para prestar el servicio es de 6 horas semanales.</p> <p>Ver evidencia: Carta Compromiso Ciudadano, Instructivo Operativo para el trabajo en territorio del Plan Nacional de Alfabetización Quisqueya Aprende Contigo</p> <p>Se evidencia que el costo de los servicios es gratuito, lo cual está establecido en los marcos regulatorios de los planes, y en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Ver evidencia: decreto creación de la institución y Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Se evidencia la existencia de una página institucional que tiene información relevante de las responsabilidades de gestión de los servicios, así como estrategias de</p>	
--	---	--

	<p>publicidad en medios de comunicación, un portal de transparencia institucional.</p> <p>Ver evidencia: Portal WEB</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con 8 canales de acceso a la información disponibles estos son: Oficina de acceso a la información, Portal SAIP, Página Web, Redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y YouTube).</p> <p>Ver evidencia: Portal WEB, perfil Instagram</p> <p>Se evidencia que la disponibilidad y el tiempo de respuesta a los usuarios a través de la cantidad de solicitudes de información de atención ciudadana logrando un 96% de cumplimiento en el tiempo de entrega y un tiempo promedio de respuesta de 1.17 días.</p> <p>Ver evidencia: Reporte del SAIP</p> <p>Se evidencia que la institución pública los planes estratégicos que ha tenido, el plan operativo anual y las memorias institucionales, así como la carga periódica de informes de seguimiento y monitoreo de objetivos de los planes, programas y proyectos en el portal de transparencia de la página web.</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>data si esta es incorrecta o hay algún dato faltante. Numero de expedientes devueltos: 0 Ver evidencia: Manual SIMAG Se evidencia el cumplimiento de los estándares de servicios a través de la última evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano obteniendo una calificación de 98% en los servicios comprometidos. Ver evidencia: Evaluación Carta Compromiso</p>	
---	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para las soci edad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia el porcentaje de satisfacción y rendimiento global en el informe de la encuesta de Satisfacción Ciudadana. Rendimiento Global: 93% Ver evidencia: Informe Encuesta Satisfacción ciudadana. Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 64% de los colaboradores considera que se tiene en cuenta la opinión del</p>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>personal en cuanto a la toma de decisiones.</p> <p>Ver evidencia: Informe Final encuesta clima laboral</p> <p>Se evidencia que el 92% del personal de la institución participa en los procesos de mejora de los servicios de PROPEEP.</p> <p>Ver evidencia: Informe Final encuesta clima laboral</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral el interés y compromiso ético de los colaboradores hacia la institución cuando el 89.01% de los servidores indica que en su área se actúa con transparencia y legalidad.</p> <p>Ver evidencia: informe encuesta clima laboral</p> <p>Se evidencia que la preferencia de contacto en los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana en los mecanismos de consulta y dialogo ronda el 45% con preferencia en consulta en persona, un 45% con preferencia de consulta por teléfono, y alrededor del 10% por internet.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Se evidencia que la razón de ser de la institución es de índole social.</p> <p>Ver evidencia: Decreto 491-12, 546-12, 102-13.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución cuenta con el procedimiento de elaboración de acuerdos de desempeño y evaluación de desempeño en la cual se establecen los objetivos y las evaluaciones como parte de las capacidades de dirección y evaluando el rendimiento global de los mismos. (se contaba con una versión anterior, dicho proceso se está actualizando). Se realizaron 311 acuerdos de desempeño en el 2021, para un 100% del personal.</p> <p>Ver evidencia: Procedimiento Acuerdos y evaluación de desempeño</p> <p>Se evidencia como resultado de la encuesta de Clima Laboral que el 89% considera que se toma en consideración sugerencias y comentarios en el diseño de procesos y que la Institución en un 82% considera que están establecidas las estrategias de gestión de los distintos procesos.</p> <p>Ver evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Nuestro sistema de evaluación lo tenemos establecido a través de las encuestas, mediante la</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>encuesta de Satisfacción Ciudadana hemos recibido un 93% y en la de clima laboral: 85.22% Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia como resultado de la encuesta de Clima Laboral una valoración de 82.6% en cuanto reconocimiento laboral.</p> <p>Los ítems mas destacados son: 84.73% indican que al personal se le distingue en cuanto se logran las metas asignadas. 89.77% indican que se celebran los aportes laborales. 86.41% Indican que se reciben felicitaciones de parte de su superior. Ver evidencia: Informe Encuesta de Clima laboral.</p> <p>Se evidencia como resultado de encuesta de Clima Laboral una valoración de 86.6% en cuanto a cambios e innovación. Ver evidencia: informe encuesta Clima Laboral.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 88.85% considera que puede contar</p>	

la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	con sus compañeros y el 86.7% concilian con respeto las diferencias que se presentan.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral , salud).	<p>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de Clima Laboral que el 84.27% considera que se respeta el horario de trabajo, el 87% considera que la Institución lo apoya cuando tiene una urgencia familiar y el 80% considera que su trabajo le permite dedicar tiempo a la familia.</p>	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	<p>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 82.92% considera que la institución proporciona oportunidades de desarrollo y crecimiento laboral.</p>	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 81.02% considera que la institución le proporciona las herramientas y recursos adecuados para hacer bien su trabajo.</p> <p>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>No Aplica</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 88.6% de los colaboradores se sienten identificados y comprometidos con la institución. Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p> <p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 82.92% considera La institución me proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2021</p>	

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propue</p>	<p>La institución dispone de un sistema de ponchado el cual permite llevar control del índice de absentismo, asistencia y puntualidad, dicho sistema, debido al Covid-19, está siendo mejorado uno que funciona por proximidad del carnet en lugar de lectura de huella digital. Ver evidencia: Reportes de ponchado</p> <p>Los niveles de participación en las encuestas aplicadas en la institución superan el 68% de la muestra</p>	

<p>stas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>seleccionada. Informe sobre encuesta de clima (34% de participación global).</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Ver Evidencia: Informe de Clima laboral</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza la evaluación de desempeño y actualmente se encuentran elaborados al 100% los nuevos acuerdos.</p> <p>Ver evidencia: Evaluación de Desempeño</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento que regula las sugerencias de mejora. Constancia de cambios para la mejora de los procesos, un 21.4% de los procesos han sido mejorados como se evidencia en la Matriz de Control de Documentación.</p> <p>Ver evidencia: Procedimiento de Sugerencias de mejoras, Muestra Matriz de Control de Documentación</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas</p>	<p>Se evidencia el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de los colaboradores.</p> <p>100% de servidores en planta cuentan con TICs 90% de servidores en terreno cuentan con TICs.</p> <p>Ver evidencia: TIC</p>	
<p>Se evidencia que la institución tiene un plan de capacitaciones el cual se</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene un plan de capacitaciones el cual se</p>	

<p>de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>cumple según lo planificado, actualmente se encuentra en 80% de cumplimiento.</p> <p>Ver evidencia: Plan de Capacitación, Pantallazo SISMAP 8.1</p> <p>Se evidencian dichos indicadores en el informe de la encuesta de satisfacción ciudadana. En donde obtuvimos un 98% de satisfacción promedio en profesionalidad y un 90% en cuanto a la valoración de la empatía.</p> <p>Ver evidencia: Informe de encuesta satisfacción ciudadana</p> <p>Se evidencia que contamos una política de reconocimiento a colaboradores. Los resultados de la encuesta de clima laboral nos indican que:</p> <p>84.73% indican que al personal se le distingue en cuanto se logran las metas asignadas.</p> <p>89.77% indican que se celebran los aportes laborales.</p> <p>86.41% Indican que se reciben felicitaciones de parte de su superior.</p> <p>Ver evidencia: Política DIG-T-20-003, informe encuesta Clima Laboral.</p> <p>Se evidencia que no contamos con dilemas éticos reportados.</p> <p>Ver evidencia: Ver pantallazo de Reporte de Quejas, Sugerencias y comunicaciones donde se lleva este control</p>	
---	---	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de los colaboradores en actividades de corresponsabilidad social, entre lo que se destacan las Jornadas de inclusión social, Jornadas de vacunación contra el covid-19 y Jornada de limpieza de desechos sólidos en Santo Domingo Este.</p> <p>Ver evidencia: Informe ejecución mayo 2021, ver fotos e información publicada de participación social</p>	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Se evidencia que el propósito de la institución es trabajar con la población más vulnerable que se encuentran en las zonas con mayor pobreza, la reducción de la pobreza es uno de los objetivos. A través de los Planes de la PROPEEP se impacta en actividades culturales, humanitarias y en acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.</p> <p>Ver evidencia: Decretos creación Institución y Planes</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador 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> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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> <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> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>Se evidencia el nivel de reputación en el informe de la encuesta de Satisfacción al Ciudadano, alcanzando un 93% en valoración global.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadano.</p> <p>Se evidencia la percepción del impacto económico en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta de Satisfacción.</p> <p>Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones medioambientales en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Se evidencia la percepción en el impacto social en el informe de la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia la opinión del público en cuanto a la accesibilidad en el</p>	
--	---	--

<p>organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia la participación activa en eventos como se demuestra en las diferentes redes sociales y en las notas de prensa. Una forma de medir la percepción es mediante la respuesta e interacción del público a las publicaciones</p> <p>Ver evidencia: Muestras de las percepciones del los ciudadanos y sus comentarios en las publicaciones.</p> <p>Se evidencia la cobertura mediática en el informe de la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencia la implementación de nuevos proyectos como Eco5RD que procura la separación, el correcto manejo de residuos sólidos y el uso de materiales reciclados como materia prima para viviendas ecológicas.</p> <p>Se han impactado mas de 845.000 personas, en las intervenciones de los vertederos de: Haina, Samaná, Punta</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de</p>	<p>Cana, Puerto Plata, Higüey, Nagua, Las Terrenas.</p> <p>Ver evidencia: Decreto 62-21 de intervención vertederos, Informe semestral PROPEEP 2021</p> <p>Se evidencia que la institución realiza relaciones con autoridades relevantes y representantes de la comunidad. Entre estos, acuerdos con: 1) Comedores Económicos, 2) Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), 3) Consejo Nacional de la Persona Envejecientes (CONAPE), 4) Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), 5) Junta Central Electoral (JCE), 6) Liga Municipal Dominicana, 7) Ministerio de Defensa-Dirección General de las Escuelas Vocacionales, 8) Ministerio de Trabajo, 9) Plan Social de la Presidencia 10) Policía Nacional - Policía Comunitaria, 11) Seguro Nacional de Salud (SENASA)</p> <p>Ver evidencia: Fotos reunión con alcaldía, Informe semestral PROPEEP 2021.</p> <p>Publicación en Prensa: 81 publicaciones en prensa incluyendo todos los medios principales impresos publicadas durante el primer semestre de 2021.</p> <p>Ver evidencia: Informe Semestral PROPEEP junio 2021</p> <p>Se evidencia la medición de la responsabilidad social de PROPEEP, a</p>	
--	---	--

<p>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>través de las Jornadas de Inclusión Social que se realiza bajo la estrategia de Quisqueya Digna.</p> <p>Resultados destacados:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Realizadas 21 Jornadas de Inclusión Social en territorios *1,930 kits de prevención de COVID – 19 entregados *4,850 kits COVID-19 en Jornadas de Vacunación *630 consultas médicas a adultos mayores *272 inscritos en la plataforma Empléate Ya *183 dispositivos (sillas de rueda, andadores, bastones, muletas) entregados a personas con discapacidad *235 inscripciones para cursos técnicos en las Escuelas Vocacionales *47 inscripción a jóvenes en el programa Policía Juvenil Comunitario. *962 proteínas para adultos mayores y niños/as entregadas *96 afiliaciones al Seguro Nacional de Salud <p>Ver evidencia: Informe Jornadas de Inclusión Social, Informe Semestral PROPEEP 2021.</p> <p>Se evidencia que la Misión de PROPEEP responde al requerimiento: “Contribuir con el desarrollo territorial sostenible, con enfoque en la</p>	
--	--	--

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

reducción de la pobreza y la exclusión social, a través de la implementación de iniciativas y proyectos estratégicos del gobierno." Se evidencia en el Programa Quisqueya Aprende Contigo los colaboradores territoriales son contratados en función a su ubicación y conocimiento de la comunidad en que se colabore.

Ecomedores este proyecto específico busca crear Comedores donde los administradores sean miembros de la comunidad y los suplidores también lo cual es un apoyo a las personas desventajadas de las comunidades más pobres.

Ver evidencia: PEI, Informe de RR. HH., página Web de la institución.

Se evidencia que PROPEEP desde sus inicios ha conceptualizado los convenios, acuerdos y alianzas como un medio para la optimización y que efficientizarían los recursos y procesos.

Se evidencia que bajo la cooperación Sur - Sur, se continúa fortaleciendo el diálogo para la continuidad del proyecto de intercambio de experiencias con el sistema Chile Crece Contigo en curso: *Fortalecimiento De Las Prestaciones Y Seguimiento A Trayectorias De*

<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</p>	<p><i>Desarrollo Del Niño Y Niña En Los Establecimientos De Salud De La Red Pública De República Dominicana Y Los Mecanismos De Articulación Intersectorial. Ver evidencia: Estatus convenios, Informe de Monitoreo Trimestral Quisqueya Empieza Contigo</i></p> <p>Se evidencia Apoyo a la participación social de los ciudadanos clientes a través del programa Quisqueya Aprende Contigo y el encuentro realizado en el municipio el Seibo con el objetivo de motivar la identificación y registro de personas analfabetas.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la participación social de grupos de interés como los empleados cuando el equipo PROPEEP participó activamente en campaña de vacunación Covid-19.</p> <p>También en la creación de "La Ruta de la Limpieza" se pudo evidenciar el apoyo y participación social de los ciudadanos para combatir el tema de la basura en Santo Domingo Este.</p> <p>Ver evidencia: Publicaciones de Quisqueya Aprende Contigo, Publicaciones de Quisqueya Empieza Contigo y PROPEEP.</p> <p>Se evidencia desde Quisqueya Empieza Contigo la mesa intersectorial con la participación de: INAIPI,</p>	
--	---	--

<p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>CONANI, MSP, SNS, MINERD, PROSOLI, MEPyD Y PROPEEP se está coordinando junto al MEPyD la revisión de cronograma con el Ministerio de Desarrollo Social y de Salud de Chile, fortaleciendo el diálogo para la continuidad del proyecto de intercambio de experiencias con el sistema Chile Crece Contigo en curso: Fortalecimiento De Las Prestaciones Y Seguimiento A Trayectorias De Desarrollo Del Niño Y Niña En Los Establecimientos De Salud De La Red Pública De República Dominicana Y Los Mecanismos De Articulación Intersectorial.</p>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Evidencia, Informe Trimestral Quisqueya Empieza Contigo</p> <p>Se evidencia que la institución ha realizado programas de vacunación contra el Covid-19 dirigido a los ciudadanos y empleados que requieran vacunación.</p> <p>El proyecto Fortalecimiento del acompañamiento a la Gestante y Recién Nacido", en el 2021 y hasta el mes de abril 2021 se han sensibilizado 2,171 gestantes.</p> <p>En el mes de abril se alcanzaron 10,525 gestantes sensibilizadas en Registro de Nacimiento Oportuno</p>	

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>En cuanto al Curso Técnico en cuidado para el desarrollo integral de niños y niñas de primera infancia", se habían sensibilizado 139 personas certificadas por INFOTEP,</p> <p>Ver evidencia: Publicaciones de dichas campañas con alcance en los sectores de Las Cañitas, Simón Bolívar, El Capotillo, Villas Agrícolas, Villa Juana, Los Mina, Guachupita, Gualey, Ensanche Luperón y Villa Consuelo.</p> <p>Informe Monitoreo 1er Trimestre PROPEEP Quisqueya Empieza Contigo que incluye detalle de los logros de los diferentes Programas y Proyectos haciendo mención de las campañas sensibilización a gestiones</p> <p>Se evidencia que la medición de la responsabilidad social y sus resultados a través del informe semestral del estado de los planes, programas y proyectos.</p> <p>Entre lo más destacable PROPEEP ejecuta con la Liga Municipal Dominicana (LMD) un proyecto de sustitución de piso de tierra por piso de cemento, mediante el cual 2,960 viviendas. 408 viviendas fueron mejoradas en 17 municipios del país de la provincia de Monte Plata</p>	
--	--	--

	<p>(Monte Plata, Sabana Grande de Boya, Peralvillo, Yamasá, Bayaguana y el Distrito Municipal de Los Botados); San Cristóbal (Los Cacaos); en Dajabón (Restauración); Santiago de los Caballeros (El Puñal); Independencia (Jimaní); Elías Piña (Bánica y Pedro Santana); Bahoruco (Villa Jaragua), Azua (Azua).</p> <p>Ver evidencia: Informe de Semestral junio 2021</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>Se evidencia que la institución tiene medición estadística de la cantidad de servicios prestados, además de reportes semanales que recopilan los avances de los proyectos y programas. La Calidad está medida en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la cual PROPEEP obtuvo un Índice de Satisfacción Global de 93%. Los resultados Institucionales están contenidos en el Informe Semestral de Resultados y algunos de ellos los mostramos a continuación:</p> <p>QD:</p>	

	<p>En 1er semestre 2021 se han ejecutado:</p> <p>145 viviendas construidas en 17 municipios</p> <p>475 hogares totalmente remozados.</p> <p>Más de 12,186 personas impactadas en 21 Jornadas de Inclusión Social,</p> <p>437 hogares con levantamiento de necesidades hechas.</p> <p>1,930 kits de prevención de COVID-19 entregados,</p> <p>962 Proteínas para mayores y niños/as en articulación con PROSOLI</p> <p>96 personas afiliadas al SENASA.</p> <p>4,850 kits COVID-19 entregados en Jornadas de Vacunación.</p> <p>183 dispositivos para personas con discapacidad entregados en articulación con CONADIS,</p> <p>630 consultas médicas a adultos mayores en articulación con CONAPE.</p> <p>272 personas incorporados en la plataforma Empléate Ya</p> <p>235 jóvenes para cursos técnicos en las Escuelas Vocacionales de Las FFAA inscritos</p> <p>46 jóvenes inscritos en el programa Policía Juvenil Comunitario.</p> <p>2,166 jóvenes están cursando en las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.</p> <p>678 revisiones de expedientes de registro tardío realizadas. Ver el</p>	
--	---	--

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>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>	<p>informe Para los otros resultados de demás Programas y Proyectos.</p> <p>Ver evidencia: Informes Semestral Resultados, Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia que la Institución recopila dichos resultados en las memorias anuales, donde se detalla el impacto y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos. Por ejemplo, en dicho informe se evidencia que en la intervención del vertedero de Haina 138,901 personas han sido impactadas, en el de Puerto Plata 164,494, Punta Cana 56,892, Higüey 324,991, Samaná 64,267, Nagua 77,086 y Las Terrenas 20,807,</p> <p>Ver evidencia: Informe Semestral Junio 2021</p> <p>Se evidencia que se tiene medición de que los servicios y productos brindados a la ciudadanía cumplen con los estándares de nivel de calidad. Los mismos evaluados por el MAP en la última evaluación a Carta Compromiso donde PROPEEP obtuvo 97.71% como resultado de la evaluación</p> <p>Ver evidencia: Evaluación Carta Compromiso por MAP y Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Se evidencia el seguimiento de los acuerdos por parte de la cooperación</p>	
---	--	--

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>internacional e interinstitucional con la herramienta de una matriz en la cual se visualiza el grado de cumplimiento en la forma de Estatus y Meta.</p> <p>Ver evidencia: Estatus convenios Se evidencia la planificación de auditorías internas para el año en curso.</p> <p>Ver evidencia: Oficio Auditorias No se dispone de evidencia de avances sobre Benchmarking en la institución</p> <p>Se evidencian los resultados de servicios innovadores de PROPEEP. En los vertederos intervenidos por el proyecto ECO5RD, el cual busca intervenir y mitigar los vertederos a cielo abierto de la república dominicana Impactando 847,438 personas.</p> <p>Ecomedores (nuevo e innovador servicio) promueve la articulación Estado Sociedad Civil, a fin de viabilizar la participación y beneficio de la ciudadanía en los procesos de ejecución de políticas sociales que buscan reducir la pobreza, y propiciar mayor inclusión social.</p> <p>Ecoplaza Ver evidencia: Extracto de Pagina Web PROPEEP, Informe Semestral Junio 2021</p>	<p>No se dispone de evidencia de resultados del Benchmarking en términos de outputs y de outcome.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene descrita políticas para regular las respuestas de los líderes a los resultados estableciendo los tiempos y periodicidad de informes. Anualmente es generada la Memoria Institucional en la cual se presentan los resultados y conclusiones de mediciones. Ver evidencia: PYD-T-20-003, PYD-T-20-005, Memoria Institucional 2020, informe Semestral Junio 2021</p> <p>Se evidencia que a través del diseño e implementación del SIMAG Y QENTAME se estableció una estrategia de alcance, gestión y seguimiento de los procesos de registro de servicios de alfabetización y de los registros administrativos financieros que permiten mejorar los procesos. Se evidencia que la institución cuenta con manual de capacitación y desarrollo, manual de reclutamiento, selección e inducción que rigen los procesos de gestión humana y del conocimiento. Ver evidencia: DRH-M-20-001 Manual de Capacitación y Desarrollo, DRH-M-20-002 Manual de Reclutamiento Selección e Inducción, Manual SIMAG y pantallazo QENTAME</p> <p>Se evidencia la inclusión de nuevos proyectos bajo el concepto "ECO" como innovación en la institución.</p>	

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <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>ejemplo ECO5RD, creado mediante el decreto 62-21 en el cual se declara de interés nacional la intervención de ocho (8) vertederos. Los resultados del mismo se encuentran contenidos en el informe semestral junio 2021. Otros proyectos ECOs son Ecoplaza Comunitaria y Ecomedores. Ver evidencia: Decreto 62-21, Informe Semestre Junio 2021, Pantallazo Proyetos ECO</p> <p>No se dispone de evidencia de avances sobre Benchmarking en la institucion</p> <p>Se evidencia el seguimiento de los acuerdos de colaboración.</p> <p>Ver evidencia: Estatus Convenios</p> <p>Se evidencia el valor añadido del uso de la información conjunto al Sistema de Gestión de Documentos el cual reduce el uso de papel, aumenta la efectividad del trabajo y disminuye la burocracia en los procesos ya que se trabaja de manera conjunta utilizando los documentos controlados disponibles a todos los colaboradores.</p> <p>Además, el nivel de mejora en cuanto al uso de las TICs ITICGE ha sido: Enero 86% Febrero 86% Marzo 86% Abril 84% Mayo 84%</p>	<p>No se dispone de evidencia de resultados del Benchmarking</p>
---	--	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</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> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Junio 84%</p> <p>Ver evidencia: PYD-M-20-001, PYD-P-20-001</p> <p>La Institución no ha tenido inspecciones ni auditorias referente a este criterio.</p> <p>Ver evidencia: N/A</p> <p>Se evidencia la dirección a la institución con miras a la certificación ISO9001.</p> <p>Ver evidencia: Oficios y listado de asistencia</p> <p>Se evidencia que la institución realiza las ejecuciones presupuestarias de acuerdo con lo planificado y se cargan las ejecuciones mensuales en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Ver evidencia: Ejecuciones presupuestarias</p> <p>La institución no ha tenido inspecciones ni auditorias referentes a este criterio.</p> <p>Ver evidencia: N/A</p> <p>Se evidencia el impacto y la eficiencia de los costos con la iniciativa de "La Navidad Cambio" a través del bono navideño el cual sustituyó la entrega de cajas navideñas de manera informal por una tarjeta, 1,107,044 tarjetas fueron entregadas. Aproximadamente 60,000 comercios fueron favorecidos. Ver evidencia:</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.