



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de la Presidencia.

FECHA:

03/08/2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none">1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional	<p>Se realizó la revisión y aplicación de varios instrumentos metodológico con el objetivo de obtener las informaciones necesarias para la realización del FODA institucional y poder desde dicho análisis, actualizar la misión y visión institucional. Evidencia: Pag. 14 y 15 del PEI 2021-2024</p> <p>En la pagina 37 del PEI 2021-2024 se enlistan y definen los valores institucionales y su alineación con la misión y visión de la institución. Evidencia: En la pagina 37 del PEI 2021-2024</p> <p>Nuestra visión y misión están alineados a las estrategias nacionales, plan de gobierno, PNPSP, ODS, tomando en cuenta la digitalización y las reformas del sector público y la agenda Nacional. Evidencia PEI 2021-2024 Pag.21</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La misión, Visión y valores se encuentran establecidos en el portal www.minpre.gob.do donde tanto el personal del MINPRE como el ciudadano pueden acceder, Fondos de Pantalla y rotulos en las entradas de todas las localidades del Ministerio. Evidencia: portal www.minpre.gob.do</p> <p>El Ministerio de la presidencia, realizó un análisis de todo su marco normativo y estratégico, resultando así nuestro Plan Estratégico se trabaja bajo la metodología PEST y un Análisis de Contesto Organizacional DOFA Evidencia: pagina 31 del PEI</p> <p>Proceso de inducción: Entrega de Código de Ética Institucional del MINPRE. Buzón de Ética: Tanto en las oficinas de Unicentro como en las oficinas de Palacio se encuentra un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>buzón del Comité de Ética que vela por el compromiso de cada uno de los servidores públicos de la institución en la denuncia de las actividades o actitudes de corrupción dentro de la misma.. Evidencia: código de ética, campañas de socialización sobre corrupción, conflictos de interés, reglamentos de compras</p> <p>Cada año se realiza una encuesta sobre el clima laboral y la gestión de la Dirección.</p> <p>Evidencias: encuestas de clima laboral y gestión, correo de distribución de encuesta.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MINPRE cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se detallan las distintas Direcciones, Departamentos y Comisiones que conforman el Ministerio, su organigrama interno, sus funciones principales y su interacción con las demás áreas del mismo. En el segundo semestre del 2021 se inició el proceso de actualización del Manual de Organización y Funciones del MINPRE (MOF) para alinearlos de acuerdo a los cambios más recientes de la institución y conforme a las resoluciones del MAP en cuanto a las funciones y distribución de las distintas Direcciones, Departamentos y Comisiones. El Manual se encuentra en proceso de revisión para su aprobación y difusión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>En el MINPRE, se han levantado los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas, además que contamos con un instructivo de elaboración y seguimiento de indicadores de gestión. La medición de los mismos está pautada para realizarse sobre la ejecución se realiza cada trimestre.</p> <p>El MINPRE cuenta con un procedimiento de mejora de procesos y una matriz de todas las mejoras identificadas en los procesos de las diferentes áreas, la cual define el tratamiento, con el proceso los plazos establecidos para la implementación de las mismas. Evidencia: Matriz y procedimiento de mejora</p> <p>El cuadro de mando actual de la institución contempla información operativa, control interno (algunas variables) tales como:</p> <p>*Ejecución física: por áreas y acumulado trimestral/anual.</p> <p>*Indicadores externos: SIGOB, NOBACI, ITIGE, Índice de transparencia, SISMAP, SNCCP, Indicador presupuestaria por trimestre.</p> <p>*Ejecución Financiera: por áreas, mensual y acumulada.</p> <p>*Cuentas por pagar: por áreas, mensual y acumulada.</p> <p>*Nómina: por áreas, mensual y acumulada.</p> <p>Equidad Salarial: por tipo de nómina, grupo ocupacional y sexo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Evidencias: Cuadro de mando actual de la institución.</p> <p>En el Primer y segundo trimestre del año 2020 recibimos la certificaciones del ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, ISO 20000 Sistema de Gestión de Servicios TI. Trabajamos cada año con el autodiagnóstico institucional basado en el modelo de Excelencia CAF, con el fin de identificar los puntos fuertes resaltables del MINPRE y los puntos de mejoras para el desarrollo de un Plan a ser ejecutado en el 2020-2021.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico Institucional CAF 2019, Plan de Mejora Institucional 2018, Manual de Calidad/ certificaciones ISO 9001 y 20000.</p> <p>El MINPRE cuenta con una Política de comunicación y una matriz de comunicaciones los cuales abarcan todo un esquema efectivo de comunicación a todos los grupos de interés tanto interno como externo, contemplando que se comunica, medio de difusión y el alcancen contemplando también las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Matriz, Directriz de comunicación, cuentas en las redes sociales, etc.</p> <p>En la institución se encuentra la Directriz de Gestión de Proyectos (DO-DPD-005).</p> <p>Evidencias: Directriz de Gestión de Proyectos y sus anexos, informe sobre los avances e implementación de los proyectos.</p> <p>Para las comunicaciones internas de la institución se utilizan tanto el correo institucional (para quienes poseen computadores en su labor), como los murales físicos que se pueden encontrar en diferentes áreas de la institución, así como también el Portal Minprenet.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para las comunicaciones externas se utilizan los medios de comunicación externos tales como las redes sociales, el portal del ministerio, la prensa entre otros.</p> <p>Tenemos los Kioscos de autoservicio que facilitaran el acceso a informaciones y solicitudes de los servidores a los servicios internos ofrecidos por las áreas de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, Tecnología, Servicios Generales, entre otros, a través del Minprenet.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Interna, Plan de Comunicación Externa, Kioscos de Autoservicio, Portal Interno (Minprenet)/ murales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En el 3er. cuatrimestre del 2020 se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Autodiagnóstico por las áreas con base en la Guía del CAF con el objetivo de conocer la situación actual de cada una de las áreas que conforman el Ministerio. *Concepción y verificación del PEI 2021-2024 con el fin de enfocar las estrategias hacia los objetivos de la institución. *Elaboración POA 2020-2021 de cada una de las áreas del MINPRE. <p>Evidencias: Matriz de Autodiagnóstico, Plan de Mejora Institucional, POA 2020-2021, PEI 2021-2024</p> <p>Comunicación Plan de Mejora Institucional. Comunicación Plan Estratégico Institucional.</p>	

Evidencias: Plan de Mejora Institucional, PEI 2021-2024, correos de difusión, disponibilidad de documentos en portal institucional

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con un Comité de Ética conformado por representantes de las diferentes áreas funcionales Evidencias: Código de Ética Institucional, Buzón de sugerencias Comité Ética Institucional</p> <p>La institución cuenta con una Directriz de Clima Laboral que establece que la Dirección de Recursos Humanos es responsable de propiciar un clima laboral que incentive las relaciones armoniosas, cordiales y de mutuo respeto, así como el fomento de igualdad de oportunidades, buen trato y los principios de igualdad y la no discriminación. Evidencias: Directriz de Clima Laboral (DO-DRH-008) Difusión de informaciones por medio del correo institucional y del portal o Intranet. Aplicación de encuesta de satisfacción: *Sobre sobre el Sistema de Gestión de servicios.</p>	<p>Difundir los resultados de la encuesta de clima laboral y el plan de acción a establecer</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados</p>	<p>*Sobre los servicios ofrecidos por la Dirección de Recursos Humanos y la DTI. *Sobre satisfacción de servicios del área Evidencias: Correos institucionales, Comunicaciones colocadas en el portal Minprenet, modelo de encuestas.</p> <p>A través del Sistema de Evaluación de Desempeño tomando el modelo de evaluación previamente desarrollado donde se establecieron los objetivos, tareas de cada uno de los servidores en cada una de las direcciones, estableciendo además fechas de compromiso y puntuación de acuerdo a la carga que representaba dicha tarea en cuanto a tiempo y esfuerzo. Por medio de dicho modelo se evaluó la ejecución de cada uno de los servidores que a la fecha de la evaluación contaran con 6 meses o más dentro de la institución, a partir de los resultados obtenidos cada supervisor realizó una reunión individual con cada servidor con el fin de evaluar los resultados y retroalimentar si fuere necesario. Evidencias: Sistema de Evaluación Desempeños, Informe resultados evaluación desempeño 2020-2021</p> <p>Delegación de actividades, participación de reuniones, entre otras responsabilidades por medio de correos electrónicos internos en caso de ausencias, por vacaciones o con el fin de empoderar a los empleados en las actividades que realiza la Dirección. Evidencias: Correos internos de delegación.</p> <p>Cada año se desarrolla un Plan de capacitación para los grupos ocupacionales con el fin de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>afianzar las competencias necesarias en los puestos de trabajo para el logro de los objetivos.. Se han impartido cursos tanto presenciales como virtuales para todos los niveles ocupacionales entre los que podemos destacar: Excel Básico, ISO 31000, ISO 9001 (Abril-Julio 2020), entre otros Evidencias: Plan de Capacitación 2020 -2021, Listados de participación, Correos institucionales de convocatoria, portal minprenet</p> <p>Actualmente solo tenemos en la institución con Bono por desempeño a partir de los resultados obtenidos en la Evaluación por Desempeño individual de acuerdo con el Procedimiento de Evaluación de Desempeño interno de la institución y el Reglamento No. 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios de la Administración Pública.</p>	<p>Trabajar un plan de reconocimiento al empleado de manera individual y/o por áreas que permita a la institución reconocer los logros alcanzados por estos/as dentro de un periodo de trabajo preestablecido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como</p>	<p>El Minpre realiza desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, un análisis de necesidades de cada una de las Direcciones o áreas que conforman el Ministerio. Evidencia: Analisis de necesidades por dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La Comisión de Titulación de Terrenos del Estado por su parte realiza, de acuerdo a requerimientos del Presidente de la República, un levantamiento de las necesidades de los beneficiarios de títulos de terrenos en conjunto con otras instituciones donde se inician los operativos, y Desde la Comisión para el Desarrollo Hipotecario y de Fideicomiso, realiza los levantamientos de las necesidades de las comunidades donde desarrolla los proyectos con el fin de poder contemplar los servicios necesarios para asegurar la calidad de vida de los ciudadanos, un ejemplo de ello, es el proyecto de familia feliz y que a través del mismo se dan facilidades para que toda familia pueda adquirir su primera vivienda.</p> <p>Evidencias: Informe de necesidades de las Direcciones o áreas del Ministerio.</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones,</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones,</p> <p>Esto se evidencia en las relaciones actuales de parte de la MAE los Viceministros con cada una de las instituciones,</p>	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio participa constantemente de las actividades organizadas por las diferentes instituciones y organizaciones profesionales del país. Dependiendo de la actividad realizada uno o varios representantes del Ministerio se hacen presente en las mismas.</p> <p>Evidencias: Invitaciones actividades, fotos de participación en actividades</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia actualmente cuenta con una campaña de Difusión tanto en medios impresos, de radio, redes sociales sobre el Programa República Digital, enfocándose en que toda la sociedad dominicana conozca los beneficios del mismo en la facilitación en línea de los trámites regulares. En el portal institucional además se puede evidenciar las actividades, proyectos y programas que realiza el Ministerio tales como: entrega de títulos a beneficiarios de la mano de la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado, informaciones referentes al Proyecto Ciudad Juan Bosch, entre otros.</p> <p>Evidencias: redes sociales del Ministerio de la Presidencia: www.minpre.gob.do; Instagram, twitter y Facebook @minprerd. Redes sociales programa Republica Digital: @repdigitaldo y www.republicadigital.gob.do. Redes sociales de la CPTTE: @titulacionrd y www.titulacion.gob.do</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. 	<p>Se realiza PEST y un DOFA a nivel interno en la organización en el cual se contempla el análisis de los elementos tanto interno como externo para alcanzar los objetivos. Evidencia: Análisis PEST y DOFA</p> <p>Se levantaron los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas. La medición de los mismos se realiza trimestrales, además se levantaron indicadores en el PEI 2021-2024 que servirán de marco para evaluarlos logros a nivel general de la organización de acuerdo a las estrategias preestablecidas. Evidencias: indicadores de gestión por área, indicadores levantados en el PEI 2021-2024</p> <p>se completó la recopilación de información sobre los indicadores del SISMAP obteniendo un promedio de 91.21%:</p> <p>Se trabajó el Informe del Plan de Mejora institucional de acuerdo a las mejoras propuestas para el 2020.</p> <p>Evidencias: Indicadores portal Sismap 2020, Informe Plan de Mejora Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Para el desarrollo del PEI 2021-2024 se realizó un Análisis FODA con el fin de enfocar las estrategias a desarrollar de acuerdo a los resultados de dicho análisis y atacar principalmente las debilidades y amenazas alrededor de la gestión del Ministerio.</p> <p>*cada año se aplica el modelo de Gestión CAF evaluando por medio de la guía autodiagnóstico de dicho modelo, los puntos fuertes y puntos de mejora del Ministerio a partir del cual se realiza un Plan de Mejora institucional. En el primer semestre del año 2020 fuimos certificado en ISO 9001 y 20000 aportando estos sistemas a la estandarización con miras a estandarizar gran parte de los procesos institucionales y alinearlos tanto a las estrategias y objetivos del PEI como a las normas internacionales de gestión.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA institucional, Modelo de Gestión CAF (guía autodiagnóstico), certificados de ISO 20000/ISO9001</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En el Desarrollo del PEI 2021-2024 quedan esclarecidas la misión y visión de la institución a través de los 5 ejes estratégicos establecidos. Así mismo cada eje estratégico engloba una serie de objetivos estratégicos que describen el efecto e impacto que se espera lograr con las acciones institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>A nivel interno se involucra a las diferentes direcciones en el desarrollo de la estrategia y planificación institucional. Se realizan reuniones con cada una de las partes y en conjunto.</p> <p>Evidencias: correos de convocatoria revisión PEI, POA; Minuta de reuniones de revisión de estrategias.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se ha trabajado la iniciativa de realizar actividades de Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias: Borrador de la política de Responsabilidad Social.</p> <p>A través de los presupuestos plurianuales y dependiendo de las estrategias a desarrollar se estipula el PEI y posteriormente el POA definiendo los presupuestos necesarios para el desarrollo de las tareas necesarias para conseguir las estrategias estipuladas.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2020, POA 2021</p>	<p>Trabajar la aprobación de la Política de responsabilidad social y medio ambiente</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Mediante el desarrollo del POA se implementan las estrategias previamente definidas en el PEI, planificando por medio del establecimiento del orden de las prioridades con los tiempos de compleción de las mismas, los procesos a llevar a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>cabo, los proyectos y los recursos humanos necesarios para completarla.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2020, POA 2021.</p> <p>Para cada área o dirección de la institución el POA hace referencia a las metas a conseguir durante el periodo establecido, así como también los indicadores de medición para las mismas. En adición a los indicadores que el POA genera de acuerdo a la meta, se definieron en los indicadores de Gestión por áreas o Direcciones con el fin de visualizar los resultados obtenidos en las actividades o tareas cotidianas que repercuten de manera significativa en los logros de la organización.</p> <p>Evidencias: POA 2020, POA 2021, Indicadores de Gestión.</p> <p>A pesar de que el PEI se coloca de manera pública en el portal institucional, no así se hace con el POA. En este sentido se entiende que la institución tiene un punto de mejora a trabajar.</p> <p>Se levantaron los indicadores de gestión por área de acuerdo a los entregables periódicos y los objetivos de las áreas. La medición de los mismos está pautada para realizarse trimestralmente. Además se realizan Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación POA por área o Dirección. Y también están los indicadores en el PEI 2021-2024 que servirán de marco para evaluarlos logros a nivel general de la organización de acuerdo a las estrategias preestablecidas.</p>	<p>Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que dé a conocer la filosofía institucional y/o los principales instrumentos de la planificación institucional del MINPRE</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación POA por área o Dirección, y indicadores de gestión por área, indicadores levantados en el PEI 2018-2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En el Minpre trimestralmente se evalúan los resultados o avances en las estrategias previamente establecidas para el periodo, esto se realiza desde la Dirección de Planificación y Desarrollo y de acuerdo a las tareas, proyectos o procesos establecidos en el POA. Cada una de las tareas, procesos o proyectos genera un indicador que permite el monitoreo constante de los mismos y a través de ese desempeño podemos detectar las mejoras considerando la oportunidad de mejoras para la aplicación de tecnologías</p>	

Evidencias: Informe de análisis de indicadores POA 2020-2021

- 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

En el MINPRE se desarrolló el Módulo de Gestión de Conocimiento del Sistema de Gestión de Servicios de TI y través del portal interno de la institución Minprenet, donde los usuarios pueden compartir temas de interés, conocimientos específicos, realizar cursos online, entre otros. Se pondrá en funcionamiento a partir del 2019.

Evidencias: Gestión de Conocimiento, Procedimiento de Gestión del Conocimiento

- 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

Esto se realiza en reuniones periódicas con la MAE y autoridades institucionales al evaluar los logros y mejoras necesarias.

- 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

En el Minpre, dada la naturaleza de la organización, solamente se provee el servicio de Memorias institucionales por medio del portal o página web del mismo, donde los ciudadanos pueden descargar de manera gratuita las Memorias Institucionales de cada una de las instituciones del Estado. En adición a esto, el Minpre es el encargado del Programa Republica Digital que facilita a los usuarios, por medio de aplicativos en línea, la realización de trámites generales como son: renovación de pasaportes o primera emisión, renovación de licencias de conducir, descarga de certificados de bachiller, entre otros: este programa funciona mediante un sitio web único que redirige a cada usuario al web del servicio que solicita.

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencias: Portal Minpre: www.minpre.gob.do, Portal Republica Digital: www.republicadigital.gob.do</p> <p>La disponibilidad de los recursos se asegura por medio del POA, a partir del desarrollo de las estrategias se determinan los procesos, tareas o proyectos a desarrollar y posteriormente se determinan los recursos necesarios para la conseguir los objetivos planteados, por medio de la planificación en el POA las direcciones pueden visualizar la necesidad de sus áreas y, de acuerdo a las políticas de Planificación de Recursos Humanos y el presupuesto institucional se realizan los ajustes necesarios.</p> <p>Evidencias: POA 2020, POA 2021, Directriz de Planificación de los Recursos Humanos, Presupuesto aprobado vs presupuesto necesario.</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Para estos fines, realizamos la Planificación de los Recursos Humanos, por medio de la política institucional para estos fines, que evaluamos al finalizar cada año, tomando en cuenta las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>estructuras aprobadas, y las necesidades de cada área.</p> <p>Evidencias: Directriz de Planificación de Recursos Humanos, Documento/Matriz planificación de los recursos Humanos, POA del año en curso y siguiente</p>	
	<p>Para el Reclutamiento interno y externo la Dirección de Recursos Humanos se soporta de la Política de Reclutamiento y Selección de Personal y la Ley de Función Pública. Para realizar el proceso interno se verifica su Evaluación del Desempeño. Luego de que esta persona se realiza un plan de desarrollo de acuerdo a las competencias requerida para la nueva posición. El MINPRE posee una escala salarial para cada grupo ocupacional, una vez un personal es ascendido o promovido se le aplica su incremento salarial respondiendo a la mencionada escala.</p> <p>Bono por desempeño: Funciona como recompensa por los resultados sobresalientes en la evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencias: Directriz de Compensación y Beneficios, Procedimiento de Evaluación de</p>	

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Desempeño. Reconocimientos y recompensas no implementados dentro del Ministerio (Desarrollar un plan que permita la aplicación de estos)</p> <p>La Planificación de los Recursos Humanos responde a la planificación estratégica y las necesidades de personal de la cada área. Para su ejecución nos apegamos a la Procedimiento de Reclutamiento y Selección dando igualdad de oportunidades. Para asegurar la flexibilidad de los horario, vacaciones, licencia y permisos a los empleados nos apegamos a lo que establece la Ley de Función Pública 41-08 en su Reglamento de Relaciones Laborales afianzado por la Política interna de Vacaciones y permisos contemplada en la Directriz de Compensación y Beneficios.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Directriz de Compensación y Beneficios</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos adopto la Gestión por Competencias que implica su implementación desde el Reclutamiento y Selección hasta la Evaluación del Desempeño. Para su ejecución en el proceso de Reclutamiento y Selección se aplican pruebas electrónicas de competencias que son enviadas a los candidatos a través del correo electrónico, además de estas pruebas son aplicadas pruebas técnicas o de especialización del puesto y la entrevista por competencias. Las competencias están determinadas por grupo ocupacional según el manual de cargo aprobado.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Manual de Cargo, Manual de Organización y Funciones, Procedimiento de Capacitación de colaboradores.</p>

<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia en miras de dar igualdad de oportunidades a los profesionales del país, al generarse las vacantes se realiza un concurso público, interno/externo en donde refuerza que la selección es de acuerdo a los requisitos del perfil sin importar el sexo, raza y religión. Esto reforzado en nuestro Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal y La Ley de Función Pública.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Evidencias: histórico de publicación de vacantes (correos, comunicaciones), Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal</p> <p>A través del Sistema de Evaluación del Desempeño el cual se rige por el Procedimiento de Evaluación del Desempeño y la Ley de Función Pública, el cual permite el monitoreo y evaluación sistemático y evalúa el Desempeño por resultado Además que este proceso permite el dialogo entre el supervisor y el supervisado en un dialogo de acuerdo para ver el desempeño en los tres (3) componentes, (I) Resultado (II) Competencias (III) Comportamiento Ético. Además esta evaluación permite evaluar el desempeño de las áreas y permitiendo ser soporte para toma de decisiones en cuanto a remuneración y carga laboral</p>	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las</p>	<p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</p> <p>Actualmente no contamos con esta política</p>	<p>Trabajar en la elaboración e implementación de una política de genero como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos en la organización</p>

necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se realiza un plan de capacitación basado en las necesidades por puesto, persona y el modelo de competencia del MINPRE.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2020 y 2021, Plan de mejora de competencias resultado de la Evaluación del Desempeño.</p> <p>El MINPRE, ha implementado el procedimiento de Evaluación de Desempeño, donde cada empleado tiene la oportunidad de ser evaluado en varias áreas como son (I) Resultado (II)Competencias (III) Comportamiento Ético, de acuerdo a los resultados en cada uno de estos campos, se trabaja con el empleado un programa de mejora, donde se contempla entre otros puntos, un plan de capacitación que le permita al empleado desarrollar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>o mejorar las capacidades o aptitudes que en su evaluación resultaron en valores mínimos de acuerdo a la función que realiza.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación del Desempeño-Informe de Evaluación del Desempeño 2019-2020 El MINPRE tiene un Programa de Desarrollo de Competencias, que se desarrolla tanto en con modalidad online y presencial. En adición al programa de Desarrollo, periódicamente se envían por correo electrónico convocatorias de cursos cortos o charlas online de las empresas contratadas para el servicio de capacitación.</p> <p>Evidencias: Correo Módulo Orientación al servicio, informe participantes módulo online, Correos de convocatoria cursos cortos o charlas.</p> <p>En la evaluación del Desempeño que realiza cada año donde cada empleado tiene la oportunidad de ser evaluado en varias áreas como son (I) Resultado (II)Competencias (III) Comportamiento Ético, de acuerdo a los resultados en cada uno de estos campos, se trabaja con el empleado un programa de mejora, donde se contempla entre otros puntos, un plan de capacitación individual, que permita trabajar a través de capacitaciones el fortalecimientos de las competencias y habilidades tanto personales como gerenciales. Evidencia Plan de Mejora del SED</p> <p>El Ministerio de la Presidencia, posee una política de Inducción que nos indica como recibir al nuevo ingreso el primer día. Una vez el empleado acepta la posición, su primer día de trabajo es recibido en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>el Palacio Nacional en donde se le entrega toda la información correspondiente a la posición: Carta de aceptación a la posición, Kit de Inducción que contiene memoria con las principales informaciones de la institución, lapicero, lápiz, mouse pack, Ley de Función Pública, Código de Ética entre otros. También se les entregan sus principales herramientas de trabajo. Esto concluye con la guía o recorrido al Palacio Nacional. Una vez culminado este proceso se le entrega el nuevo empleado al Supervisor.</p> <p>Evidencias: Directriz de Inducción al Personal Nuevo Ingreso, Programa de Inducción</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo</p>	<p>Dentro del Programa de Desarrollo de Competencias, se realizan capacitaciones con modalidad online y de formación en el puesto de trabajo y presencial, utilizando medios electrónicos.</p> <p>Realización de talleres de Ética, cine fórum, programas de sobre prevención, además se realiza jornada de socialización de la importancia de la ética</p> <p>Para llegar a la medición del impacto debe agotarse varias fases de medición. Hasta el momento se han implementado dos: reacción y aprendizaje.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>* Se lanzó la convocatoria para identificar a los facilitadores internos de la organización e identificar los temas de dominio de los mismos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Capacitación de los colaboradores.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para promover una cultura de comunicación abierta la Dirección de Recursos Humanos utiliza el buzón de sugerencias en donde el empleado tiene la oportunidad para expresar sus diferentes puntos de vistas, murales Informativos que con las principales informaciones, Correos Masivos para las informaciones que se requieran, Encuestas de servicios y encuesta de opinión con la finalidad de que el empleado tenga la oportunidad de poder participar en las principales decisiones y estrategias para trabajar.</p> <p>Evidencias: Directriz de Buzón de Sugerencia, Informes periódicos del Buzón de sugerencias, imágenes de murales informativos, informe de correos</p> <p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con 2 localidades (i) Unicentro Plaza y Palacio Nacional, en cada una de estas dependencias se encuentran instalados los buzones de sugerencias el cual su principal función es poderle dar participación al empleado para la aportación de nuevas ideas entre otras sugerencias. Además, anualmente se aplican encuesta de satisfacción de las áreas para de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>acuerdo a los resultados se pueda realizar un plan de mejora, así mismo cada dos años el MINPRE aplica la Encuesta de clima y con estos resultados se realiza un plan de mejora para asegurar el bienestar del servidor.</p> <p>Evidencias: Informes buzón de sugerencias, modelo de encuesta de satisfacción, informe de resultados encuestas de satisfacción</p> <p>MINPRE cuenta con la Asociación de Servidores público del Ministerio de la Presidencia cuyo fin es garantizar el cumplimiento de la Ley de Función Pública 41-08 y asegurar el bien común, además por medio de la ASP el empleado puede manifestar su punto de vista y esta le sirve de portavoz en la institución. Para seleccionar esta Asociación se realizó una asamblea en donde participaron el 70% de la empleomanía y seleccionaron los candidatos que representaría dicha Asociación.</p> <p>Evidencias: Informe de asamblea para constitución de la asociación, Acta de constitución de la Asociación, Plan de acción de la asociación.</p> <p>De acuerdo al Procedimiento de Evaluación del Desempeño y al Plan Operativo Anual, cada año se realiza los Acuerdos de Desempeño por cada empleados, que serán el insumo del Componente I de la Evaluación del Desempeño, de acuerdo a la metodología adquirida que es por resultados. El acuerdo de desempeño tiene como objetivo establecer las metas o plan de trabajo que realizara cada servidor de acuerdo a su participación en los siguientes indicadores: Plan Operativo Anual, Indicadores de Gestión y Asignaciones Especiales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de</p>	<p>Evidencias: Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</p> <p>La encuesta de clima laboral se realiza cada año, y es dirigida a los colaboradores fijos del MINPRE que al momento tenían 3 meses o más laborando en la institución.</p> <p>Los resultados son socializados con los directivos de las áreas. Donde se identifican áreas de mejora y se elabora un plan en acción en consecuencia, con el objetivo de trabajar los aspectos con oportunidad de acuerdo a los resultados de la encuesta. Hasta el momento se han cumplido más del 90% de las acciones planificadas. Al inicio de cada año también se realiza la encuesta de satisfacción con los servicios de RRHH.</p> <p>Evidencias: Modelo de encuesta de clima laboral, Directriz de Clima Laboral, Informe de resultados encuesta de clima laboral, Plan de acción desarrollado a partir de los resultados de la encuesta, Informe de avance de plan de acción, modelo de encuesta de satisfacción de servicios.</p> <p>el Comité de Emergencia y Seguridad y La brigada de Emergencias y Seguridad del Ministerio tanto en las oficinas del Palacio Nacional como las oficinas ubicadas en Unicentro Plaza.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución del Comité y la Brigada, Informe de Trabajos realizados por la Oficina Prevención y Seguridad del MAPRE.</p> <p>Aplicación del periodo de lactancia según la Ley de Función Pública 41-08 y Políticas de vacaciones, licencias y permiso.</p>	<p>Modificar la directriz de registro y control, adaptar y actualizar a los nuevos métodos de trabajo, teletrabajo, trabajo a tiempo parcial</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Evidencias: Directriz de Registro y Control	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Actualmente no tenemos un plan</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se realizan varias Charlas y Jornadas de Salud: Prevención del Cáncer de Mama (Octubre), COVID,</p>	<p>Implementar un plan de capacitación para los empleador mas desfavorecidos</p> <p>Trabajar un plan para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,</p>	<p>El MINPRE identifica los socios claves de cada sector entre los que se encuentran:</p> <p>1) Listado de Proveedores (Compras y Contrataciones)</p> <p>2) Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>3) Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) 4) Ministerio de Hacienda 5) Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) 6) Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)</p> <p>CPTTE: 1) Dirección General De Bienes Nacionales (DGBN) 2) Dirección General de Catastro Nacional (DGCN) 3) Instituto Agrario Dominicano (IAD) 4) Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) 5) Junta Agro empresarial Dominicana (JAD) 6) Jurisdicción Inmobiliaria (JI)</p> <p>CPDMHF: 1) Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones (MOPC) 2) Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) 3) Empresa Distribuidora de Electricidad del ESTE (EDEESTE) 4) Corporación del acueducto y alcantarillado de Santiago CORASAAN 5) Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE) 6) Fiduciaria Reservas 7) Desarrolladores Inmobiliarios</p> <p>Evidencias: Convenios, contratos o acuerdos con cada uno de los socios claves.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Huertos Urbanos y Áreas verdes y residuos sólidos. normativa de desarrollo de lotes.</p> <p>En cada contrato o acuerdo de colaboración o alianza se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, y se incluyen los diferentes sistemas de control, evaluación y revisión..</p> <p>En el contrato Matriz del Fideicomiso se establecen todos los roles y las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados. Como sistema de control, evaluación y revisión, se encuentran las auditorias establecidas en el contrato.</p> <p>Evidencia: Contrato Matriz, Decreto conformación Comisión e Informes Auditorias</p>	<p>Promover acuerdo con otras instituciones para intercambiar buenas practicas y diferentes aspectos de responsabilidad social</p>
	<p>4) A través de la APP, la cual permite la apertura a nuevos modelos de estructura financiera para el desarrollo del mercado hipotecario.</p>	

<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencia: Ley No. 47-20 de Alianzas Público-Privadas</p> <p>Las contrataciones llevadas a cabo se rigen por la Ley de Compras y Contrataciones Públicas 340-06, y el Reglamento de Aplicación, donde se establece el cumplimiento de todas las responsabilidades contractuales de los proveedores.</p> <p>Evidencia: Pliego de Condiciones Y Cumplimiento contrataciones MIPYME.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El MINPRE cuenta con un portal en línea público, así como también con redes sociales por medio de las cuales se publican periódicamente los asuntos claves de la organización, desde el organigrama, la base legal, las políticas y procedimientos de cada área, las actividades realizadas, entre otros.</p> <p>Evidencias: redes sociales del Ministerio de la Presidencia: www.minpre.gob.do; instagram, twitter y facebook @minprerd. Redes sociales programa Republica Digital: @repdigitaldo y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo:</p>	<p>www.republicadigital.gob.do. Redes sociales de la CPTTE: @titulacionrd y www.titulacion.gob.do</p> <p>Fideicomiso: Para evaluar y fomentar la buena convivencia y el cumplimiento del Manual de Buena Vecindad, se realizan talleres periódicos con la participación de los residentes de Ciudad Juan Bosch, donde se intercambian opiniones, consultas, reclamaciones. Por igual, se realizan censos trimestrales que permiten conocer las estadísticas que arrojan sus resultados de acuerdo a los criterios encuestados.</p> <p>Evidencia: Informe de Censo y Afiches de Convocatoria, Fotos de Talleres y Registro de asistencia.</p> <p>Fideicomiso: Para evaluar y fomentar la buena convivencia y el cumplimiento del Manual de Buena Vecindad, se realizan talleres periódicos con la participación de los residentes de Ciudad Juan Bosch, donde se intercambian opiniones, consultas, reclamaciones. Por igual, se realizan censos trimestrales que permiten conocer las estadísticas que arrojan sus resultados de acuerdo a los criterios encuestados.</p> <p>Evidencia: Informe de Censo y Afiches de Convocatoria, Fotos de Talleres y Registro de asistencia.</p> <p>N/A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Para los fines de alineación de la gestión financiera, el MINPRE se basa en la utilización de los instrumentos desde el nivel Macro (PEI) al nivel Micro (Plan Anual de Compras) pasando por un POA previamente discutido y comparado con el Presupuesto Nacional aprobado.</p> <p>En adición se miden las acciones y los avances logrados por medio de un indicador que nos provee un resumen del comportamiento presupuestario en relación al plan estipulado.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2020, POA 2021, PAC 2020, PAC 2021, Presupuesto Nacional, Indicador de medición.</p> <p>Para el análisis de los riesgos de las decisiones financieras, el MINPRE se basa en la evaluación de las estrategias previas ser incluidas en el PEI, su posterior evaluación en la elaboración del POA y PAC y además en el Sistema de NOBACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Los reportes de ejecución administrativa y financiera son colgados mensualmente en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencias: Balance General, Ejecución Presupuestaria, Estado de Cuentas Suplidores, Inventario de Almacén y Suministro, Listado de Cheques Emitidos y Listado de Libramientos Aprobados.</p> <p>Para asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, el MINPRE se basa en los Indicadores de Compras, Eficiencia, Presupuestaria y NOBACI.</p> <p>Evidencias: Informe de indicadores de compras, eficiencia, presupuestaria y NOBACI.</p> <p>En el MINPRE no hay presupuestos plurianuales, pero se evidencian presupuestos por proyectos o programas como son:</p> <p>*Programa de Apoyo a la Educación y Formación Técnica y Profesional en la Rep. Dom. /Unión Europea a cargo del Viceministerio de Políticas de Desarrollo del MINPRE.</p> <p>*Proyecto Republica Digital,</p> <p>Evidencias: Informes de presupuestos.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>N/A</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Evidencias: Plataforma de capacitación virtual para RRHH. Plataforma externa de conocimiento en línea (UDEMY), Funcionalidad de registros de capacitaciones y su inversión en el Sistema de Administración de Recursos Institucional, Modulo de Gestión del Conocimiento (Portal interno)</p> <p>Plataforma de almacenamiento de documentos (biblioteca virtual) donde toda la información relevante interna y externa se almacena y se hace disponible a todos los usuarios vía MINPRENET</p> <p>Se ha desarrollado el módulo de Gestión del Conocimiento desde el Intranet que permite a los empleados compartir las informaciones y el conocimiento en las funciones especifica que realiza y en otros temas relevantes, además de que contamos con una biblioteca digital para consultas.</p> <p>En el MINPRE existe la Cultura de transferencia de conocimiento y respaldo de documentos generados por los empleados desde los dispositivos electrónicos hasta una carpeta común del departamento en cuestión.</p> <p>A través de los canales electrónicos de gestión de la información (intranet, portal institucional, Sistema de Gestión Jurídica y Sistema de Gestión de Memorias Institucional), se hace disponible la información la cual es utilizada como insumo para el PEI, POA y las necesidades de nuestros grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Portal institucional, intranet, Apps MINPRE: SIGOB, Sistema de Gestión Jurídica, Memorias Institucionales, Compras y Contrataciones	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que en el MINPRE, se utilizan los servicios y canales internos de comunicación tales como el intranet, correo electrónico, murales físicos informativos, kioscos de autoservicio, apps minpre.</p> <p>Evidencias: Canales de comunicación interna: intranet, correo electrónico, apps minpre, murales físicos.</p> <p>Portal web y foro habilitado con herramientas de accesibilidad para todo tipo de personas, certificado por la NORTIC B2.</p> <p>Evidencias: portal web, certificado NORTIC B2.</p> <p>En el MINPRE existe la Cultura de transferencia de conocimiento y respaldo de documentos generados por los empleados desde los dispositivos electrónicos hasta una carpeta común del departamento en cuestión.</p> <p>Se ha desarrollado el módulo de Gestión del Conocimiento desde el Intranet que permitirá a los empleados compartir las informaciones y el conocimiento en las funciones específica que realiza</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El diseño de la gestión de la DTI está basado en la estrategia de MINPRE Digital, que establece los siguientes ejes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Modernización de la gestión institucional *Fortalecimiento de la gestión de las TIC *Capital humano digital *CiberSeguridad <p>Actualmente el MINPRE obtuvo una certificación en ISO 20000, Sistema de Gestión de Servicios TI</p> <p>Evidencias: Política de Gestión de Servicios y Proyectos de Tecnología de la Información/ certificado ISO 20000</p> <p>Se cuenta con las herramientas y metodologías para el análisis de costo-efectividad de las tecnologías utilizadas.</p> <p>Evidencias: Informe de análisis costo-efectividad.</p> <p>Trimestralmente, la DTI revisa y actualiza (si aplica) la Directriz de gestión de proyectos y servicios de TI, con el propósito de incorporar innovaciones tecnológicas, mejores prácticas, normativas y estándares a la misma.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización</p>	<p>Evidencias: Directriz de la gestión de Servicios y Proyecto de Tecnología de la Información</p> <p>A nivel institucional las tecnologías son aplicadas de la siguiente manera:</p> <p>Uso de la plataforma de aplicaciones internas (Minpredigital) para la gestión de las solicitudes internas a las áreas de Recursos Humanos, Tecnología y Servicios Generales de la institución.</p> <p>El módulo de gestión del conocimiento..</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Con estos fines, la institución utiliza el portal Minprenet y el correo masivo para anunciar los cursos/talleres/diplomados que serán impartidos dentro y/o virtual fuera de las instalaciones de la institución.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, se hace disponible el servicio de consulta de memorias institucionales, utilizando los marcos de trabajos definidos en la administración pública según las NORTIC.</p> <p>Evidencias: Portal institucional www.minpre.gob.do</p> <p>Contamos con una política de seguridad de la información, a través de la cual se establecen las directrices para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Actualmente se encuentra en desarrollo las buenas prácticas de e-Waste.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las áreas del MINPRE están distribuidas en 3 localidades distantes, los servicios transversales como los Servicios Jurídicos y de Recursos Humanos en un edificio, Planificación, DAF en los otros, ambos edificios con acceso al transporte público.</p> <p>La estructura física de los departamentos está diseñada con despachos individuales para los Viceministros, Directores y Encargados, y espacios abiertos para analistas y técnicos.</p> <p>No existe evidencia de que se realice esta actividad</p> <p>Las instalaciones del Ministerio de la Presidencia ubicadas en Palacio Nacional se encuentran disponibles para visitas y acceso al público según discreción del Departamento de Seguridad y a solicitud</p>	<p>Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro que incluya además los desechos electrónicos (e-waste)</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Departamento de Transportación y políticas que establece los mantenimientos preventivos y correctivos de la flotilla de vehículos de la institución.</p> <p>Evidencias: Directriz de Asignación y Uso de Vehículos, política de Proceso de transportación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Los 3 edificios que ocupan los colaboradores del MINPRE tienen acceso a parqueo y transporte público asegurando la accesibilidad tanto de empleados como de ciudadanos en caso de ser necesario.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>El Ministerio consta de un mapa de procesos donde se describen los procesos desde los estratégicos, los misionales hasta los apoyos de la institución. El mapa de procesos además contempla los insumos necesarios para completar los procesos, así como las expectativas de salida o resultado de dichos procesos.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos (PEI 2021-2024) Manual de Directrices y Procedimientos</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Actualmente el MINPRE se encuentra en procesos de ON BASE y adquisición de un software para la digitalización de los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Actualmente tiene una Directriz de Gestión de riesgos donde se vinculan el tratamiento y evaluación los riesgos de las áreas que Impactan los Sistemas de Gestión de Servicios y Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, además de los procesos de las áreas transversales que impactan a estos.</p> <p>Evidencias: Directriz de Gestión de Riesgos, Matriz de riesgos</p> <p>Actualmente el MIMPRE tiene el Manual de Directrices y Procedimientos el cual contiene todos los procesos y el paso a paso de los mismos. Evidencias: Manual de Directrices y Procedimientos del MINPRE.</p> <p>Dada la naturaleza del Ministerio, los requisitos legales de los procesos a realizarse no son simplificables, sin embargo, durante el proceso de revisión de los documentos los mismos son revisados y actualizados de acuerdo a las nuevas exigencias Nacionales (leyes, decretos, entre otros).</p> <p>El Ministerio ha realizado diferentes procesos de benchlearning con las diferentes instituciones: *Para el área de procesos y Calidad: Con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) y El Ministerio de Administración Pública (MAP). *Para las Áreas de Tecnología: Con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>*Con otras instituciones a nivel de Viceministerios y demás Direcciones.</p> <p>Actualmente el MIMPRES tiene el Manual de Directrices y Procedimientos el cual contiene todos tiene identificado los responsables y dueños de los procesos y el paso a paso de los mismos, trabajando en la mejora de los procesos e involucrando a cada uno de los interesados. Durante el proceso se definieron los indicadores de gestión para la medición de los resultados de cada uno de los procesos trimestralmente.</p> <p>En los Sistemas de Gestión de Servicios y Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva de la CPTTE, se gestiona la mejora continua de los procesos que impactan ambos sistemas para mantener la eficiencia y excelencia de los mismos bajo el ciclo PDCA</p> <p>Evidencias: informe de indicadores de gestión, matriz de mejora y informe indicadores del SGS/SGC</p> <p>MINPRES, cuenta con un procedimiento de control de la información documentada, donde se realizan back semanales, como también tenemos una política de seguridad de la información cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El proceso de diseño y mejora de los servicios se realiza a nivel interno dentro del Ministerio, dado que no entregamos producto final al ciudadano o cliente estos procesos se realizan con los servicios que se ofrecen entre las áreas o Direcciones del mismo. Cada año se realiza los modelos de encuestas para la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Tecnología, con el fin de que los colaboradores evaluaran los servicios ofrecidos por el área y se conocieran los puntos fuertes y/o mejoras posibles de la misma; así mismo se aplicó desde la Dirección de Recursos Humanos una encuesta de satisfacción sobre la fiesta de empleados en Diciembre, con el fin de conocer la opinión de todos los empleados sobre el producto final (Fiesta Navideña) provista por dicha Dirección.</p> <p>N/A</p> <p>El proceso de diseño y mejora de los servicios se realiza a nivel interno dentro del Ministerio, dado que no entregamos producto final al ciudadano o cliente estos procesos se realizan con los servicios que se ofrecen entre las áreas o Direcciones del mismo. Cada año se realiza los modelos de encuestas para la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Tecnología, con el fin de que los colaboradores evaluaran los servicios ofrecidos por el área y se conocieran los puntos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>fuertes y/o mejoras posibles de la misma; así mismo se aplicó desde la Dirección de Recursos Humanos una encuesta de satisfacción sobre la fiesta de empleados en Diciembre, con el fin de conocer la opinión de todos los empleados sobre el producto final (Fiesta Navideña) provista por dicha Dirección.</p> <p>El Ministerio posee horarios establecidos fijos, sin embargo por medio del portal interno se puede acceder a los documentos institucionales publicados en línea. Los Documentos en formato impreso y originales se encuentran bajo la Dirección de Planificación y Desarrollo, en idioma español, así como también las versiones escaneadas de los documentos.</p> <p>Evidencias: Carpetas físicas en la Dirección de Planificación y Desarrollo, Carpeta en línea Dirección de Planificación y Desarrollo, Portal interno Minprenet.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de</p>	<p>Los procesos del Ministerio de la Presidencia donde intervienen socios claves de diferentes sectores están definidos en tiempo y riesgos en las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>políticas y procedimientos de cada una de las áreas que así lo ameriten.</p> <p>Evidencias: Procedimientos del área de Compras, Comisión de Titulación de Terrenos del Estado, Comisión de Fideicomiso.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia cuenta con canales internos de comunicación que facilitan el intercambio de los datos necesarios para la prestación de los servicios. La Dirección de Tecnología, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, cuentan con accesos al portal interno de aplicaciones donde el socio interno puede acceder para la solicitud de los servicios que las áreas ofrecen.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos, AppsMinpre</p> <p>En el Ministerio de la Presidencia, para cada proveedor de servicio contratado, se establece previamente un grupo de personas que, encabezados por el líder del proyecto o programa al que pertenece el proveedor, se encargan de trazar las pautas necesarias para los proveedores así como también realizar las reuniones necesarias para la solución de los problemas que se puedan presentar en la prestación del servicio.</p> <p>Actualmente las Directrices y Procedimientos en el MINPRE esta contempla la relación de los procesos interorganizacionales, así como los roles de los responsables de las distintas unidades</p> <p>Evidencia: Directrices y Procedimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Actualmente las Directrices y Procedimientos en el MINPRE esta contempla la relación de los procesos interorganizacionales, así como los roles de los responsables de las distintas unidades</p> <p>Los procesos del Ministerio de la Presidencia donde intervienen socios claves de diferentes sectores están definidos en tiempo y riesgos en las políticas y procedimientos de cada una de las áreas que así lo ameriten.</p> <p>Evidencias: Procedimientos del área de Compras, Comisión de Titulación de Terrenos del Estado, Comisión de Fideicomiso</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de la Presidencia esto se evidencia a través de las publicaciones en el Portal de Transparencia donde se cargan todas las gestiones y decisiones que se realizan dentro del MINPRE:</p> <p>*Documentos Financieros (relaciones de ingresos y egresos, Relaciones de inventario de almacén, relaciones de activos fijos de la institución)</p> <p>*Informaciones sobre los Recursos Humanos (Nomina de empleados)</p> <p>*Informaciones sobre el Comité de Ética (miembros del comité, acta de constitución)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>*Informaciones sobre Licitaciones públicas (Documentación de las licitaciones, detalles de los concursos, detalles de las decisiones) Entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional www.minpre.gob.do N/A</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	N/A	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Las oficinas del Ministerio de la Presidencia se encuentran accesibles desde vías principales de la ciudad de Santo Domingo con acceso para personas con discapacidad, horarios de atención de oficina disponibles y disponibilidad de acceso en línea por medio del portal institucional y el Sistema de Atención 311.</p> <p>Evidencias: Imágenes de las oficinas y alrededores, portal institucional www.minpre.gob.do</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	N/A	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	N/A	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	N/A	
6) Agilidad de la organización.	N/A	
7) Digitalización en la organización.	N/A	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	N/A	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	N/A	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	N/A	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	N/A	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia mantiene el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información, Redes Sociales y correos electrónicos como canales de información disponibles.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia mantiene disponible las informaciones a través de su Portal de Transparencia institucional, Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter), teléfonos de acceso.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional www.minpre.gob.do, Redes sociales: @minpre, teléfonos.</p> <p>Los objetivos se encuentran descritos y disponibles en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes operativos anuales de la institución (POA).</p> <p>La información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Transparencia, la oficina de Acceso a la Información y las redes sociales.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>N/A</p> <p>Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311</p> <p>N/A</p> <p>Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311 Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la	N/A Se realizó una encuesta donde la gran parte de los encuestados mostraron percepción favorable con relación a las prácticas de la institución. En este proceso se tomaron como referencia las mejoras propuestas en la Encuesta de Clima Laboral aplicada cada año, para la misma participa más de un 85% de la población del MINPRE. A través del Comité de Ética el colaborador tiene la facilidad de acceder a las informaciones	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>referentes al manejo de situaciones que representen un conflicto de interés así como también asesoría en caso de encontrarse en medio de situaciones que amenacen su ética profesional.</p> <p>Evidencias: Correos informativos sobre comportamiento ético enviados desde el correo del Comité de Ética.</p> <p>Como mecanismo de consulta el MINPRE ha implementado el MINPRENET, herramienta que le permite al colaborador tener acceso a las principales informaciones de la institución. A esta plataforma tiene acceso todo el personal de la institución, tanto si tienen o no computador, pues se han colocado Kioscos de Servicio tanto en las oficinas de Palacio como en las de Unicentro Plaza se implementó además el portal Minpre Digital, donde el colaborador tiene la facilidad de solicitar todos los servicios, el almuerzo, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portales Minprenet y MinpreDigital</p> <p>Ministerio realiza de actividades en donde son incluidas las de responsabilidad como son: Limpieza de costas, Reforestación y Dominicana Limpia</p>	<p>Trabajar una política de medio ambiente. Realizar un programa de responsabilidad social, de limpieza de costas, reforestación y limpieza de comunidades</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Desde el Ministerio estamos trabajando el proyecto Republica digital, a través del cual busca garantizar el acceso de los dominicanos a las tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo de reducir la brecha digital y brindar mejores servicios a la ciudadanía.</p> <p>Desde el Ministerio estamos trabajando el proyecto Republica digital, a través del cual busca garantizar el acceso de los dominicanos a las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo de reducir la brecha digital y brindar mejores servicios a la ciudadanía</p> <p>Desde el Ministerio estamos trabajando el proyecto Republica digital, a través del cual busca garantizar el acceso de los dominicanos a las tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo de reducir la brecha digital y brindar mejores servicios a la ciudadanía</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>Esto se mide a través de los logros obtenidos mediante el POA de cada área. Trimestralmente se genera un informe por área sobre la gestión realizada de acuerdo a los Productos enlistados en el POA que para la culminación de la fecha debían completar. El informe detalla el porcentaje de cumplimiento, que tan eficaz fue la gestión de la Dirección en cuestión y que tan reales fueron las metas propuestas.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Evidencias: Informes de logros POA 2020-2021, Resultados de encuestas de Clima Laboral.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo desde la Unidad de Análisis de Procesos realiza los levantamientos necesarios en las áreas o Direcciones con el fin de diseñar y gestionar a la vez que redactar los procesos de cada una de estas áreas de acuerdo a las estrategias institucionales y la misión de cada una de ellas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Cada año el Ministerio de la Presidencia aplica la evaluación del desempeño en donde se evalúan 3 tres componentes (i) Resultado (ii) Competencias (iii) Comportamiento ético. Tomando esta evaluación como referencia se realiza la programación de la capacitación</p> <p>El Ministerio cuenta un proceso de gestión del conocimiento a través del mismo se gestiona los conocimientos de cada una de las diferentes áreas y funciones de los coladores del minpre.</p> <p>El ministerio cuenta con diferentes métodos de canalizar la comunicación interna, contamos con políticas y una matriz de comunicaciones en la cual se detalla todo el proceso de quien, comunica que, cuando y que se informa, además de los mecanismos digitales como correo electrónico, minprenet, buzón de sugerencia</p> <p>Actualmente el Ministerio de la Presidencia otorga el Bono por Desempeño (que será por el máximo de un salario de un mes devengado por el servidor) partiendo de los resultados de la Evaluación de Desempeño del año anterior y a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Este proceso se realiza a través de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, a partir de los cuales la institución ha implementado mejoras y realizado cambios en beneficio de los colaboradores además de la implementación de fases tecnológicas que facilitan la interacción entre los colaboradores y las áreas. De acuerdo a los planes de mejora/cambios implementados se realizaron cambios en 4 dimensiones con un total de 5 planes desarrollados en estas dimensiones en favor de los colaboradores.</p>	<p>Desarrollo de un plan de reconocimiento individual/grupal de acuerdo a los logros alcanzados durante un período determinado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Para los fines fue creada la Asociación de Servidores Públicos, cuya principales funciones son velar por la armonía y buen clima en la institución.</p> <p>Nos apoyamos a lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 y en los procedimientos internos Implementación de la Directriz de Clima Laboral ().</p> <p>Implementación de la Directriz de Clima Laboral</p> <p>De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada, la percepción de los encuestados.</p> <p>Evidencias: Resultados de Encuesta de Clima Laboral, Plan de Acción resultado encuesta de clima.</p>	<p>Socializar la directriz de clima laboral</p> <p>Y socialización de los resultados de la encuesta Ejecución del plan de acción de la encuesta de clima laboral.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En el Ministerio de la Presidencia implementa el Plan de Desarrollo de Competencias Laborales para todos los grupos, de acuerdo al modelo por competencias del MINPRE.</p> <p>Movilidad interna por medio de la promoción a nuevas posiciones. Delegación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	responsabilidades desde el nivel superior hacia abajo motivando a los empleados. Los empleados tienen acceso a las Informaciones disponibles en el Portal de Transparencia Institucional, el portal interno de la institución y por medio de solicitudes desde correo electrónico	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No tenemos evidencia de que desde la Dirección de Recursos Humanos se miden los indicadores de: Nivel de Absentismo Nivel de enfermedad Índice de Rotación de Personal</p> <p>En la institución se realizó el proceso de actualización de las descripciones de puestos de las diferentes áreas de la institución esclareciendo las funciones individuales de cada miembro del equipo.</p> <p>Estos indicadores son medidos de manera confidencial desde el Comité de Ética Institucional.</p>	Levantar indicadores de nivel de absentismo, nivel de enfermedad, y índice de rotación de personal

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Ministerio participó en actividades de Responsabilidad Social dentro de las que se incluyen: Actividad de Reforestación</p> <p>N/A</p>	<p>Programa o plan de actividades de responsabilidad social</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se miden los indicadores de:</p> <p>*Productividad del POA contra los Presupuestos</p> <p>*Resultados de las evaluaciones de Desempeño institucional</p> <p>El Ministerio de la Presidencia ha implementado la utilización de la plataforma interna Minprenet donde los colaboradores pueden consultar temas relacionados a: cursos/talleres abiertos, documentos institucionales (políticas, procedimientos) que se encuentran aprobados,</p>	<p>Levantar indicador</p> <p>Levantar indicador</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>datos de los colaboradores (posición, teléfono directo, extensión, etc), cumpleaños, entre otros. En adición se implementó a utilización de la plataforma interna MinpreDigital, desde la cual el colaborador puede acceder a servicios internos tales como: tickets de servicio de tecnología, recursos humanos, servicios generales, solicitud en línea de almuerzo, entre otros.</p> <p>En el MINPRE se ha planificado que la capacitación a través de un Plan de capacitación que se actualiza cada año colaboradores del MINPRE en las áreas de Competencias Laborales, la participación en la misma es de un 100% de los convocados.</p> <p>No tenemos evidencia de que eso se este realizando</p>	<p>Levantar indicador</p> <p>Programa de acciones de reconocimientos individual y equipo de trabajo</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>Esto se evidencia en las actividades en las que participan los empleados del Ministerio realizadas por las demás instituciones del Estado, cómo por ejemplo, jornadas de reforestación y sectores,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>jornada de salud (charlas y operativos), actividades culturales, entre otros.</p> <p>Actualmente el Ministerio de la Presidencia emplea aproximadamente más de 260 empleados de todas las ramas profesionales y/o sociales.</p> <p>N/A</p> <p>Esto se mide por medio del impacto de los proyectos y programas coordinados por el Ministerio como son: Proyecto de Titulación de terrenos del estado (más de 30,000 títulos emitidos) *Proyecto Ciudad Juan Bosch (25 mil viviendas bajo costo, familia feliz</p> <p>Participación de los representantes de la institución y apoyo a diálogos, reuniones: *Reunión Seguimiento Plan Soberanía y Seguridad Alimentaria. Presentación de parque temático de Energía renovable de Ciudad Juan Bosch *Proyecto de Rehabilitación Puerto de Manzanillo Entre otros.</p> <p>Esto se evidencia en la creación, por medio del decreto 260-14, de la Comisión Presidencial para la Rehabilitación, Saneamiento, Preservación y Uso Sostenible de la Cuenca Alta, Media y Baja de los Ríos Ozama e Isabela.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Informe de quejas recibidas sobre la institución a través del Sistema 311.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los</p>	<p>Dado que la contratación de servicios y compra de productos se realiza bajo los lineamientos de la ley 340-06 y el Manual de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Compras y Contrataciones, no se toma en consideración en la actualidad la segmentación de los proveedores de acuerdo a su Responsabilidad Social ni la sostenibilidad de los productos que ofrecen.</p> <p>Al ser un ente de Coordinación Gubernamental entre las demás instituciones, esto se evidencia en los acuerdos establecidos para el logro de los objetivos estratégicos por cada sector del Estado (Salud, Educación, entre otros</p> <p>Estos indicadores se miden desde la Dirección de Comunicaciones de acuerdo a los contenidos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>publicados sobre las actividades de la institución en los medios de comunicación, las redes sociales de la institución y el portal institucional.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia no discrimina en raza, religión, posición social para la contratación del personal. El Ministerio se rige bajo la Ley de Función Pública No. 41-08, el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de</p>	<p>El Ministerio de la Presidencia participa activamente de actividades de carácter internacional (conferencias, talleres, conversatorios, y/o actividades filantrópicas organizadas tanto por las demás instituciones del estado como por organizaciones sin fines de lucro, empresas privadas, entre otros</p> <p>Dada la Naturaleza del Ministerio, tanto el Ministro como los Viceministros participan activamente durante el año en numerosas actividades, conversatorios, coloquios, conferencias tanto a nivel Nacional como Internacional en representación tanto del Ministerio como del País.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia realiza charlas a nivel institucional sobre la prevención del cáncer de mama, pero actualmente no tenemos evidencias de la realización de otros programas de prevención de riesgos de salud.</p>	<p>Realizar un programa de charlas de prevención de accidentes prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, dirigidos a los colaboradores sobre</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>No se evidencian actividades de Responsabilidad Social</p>	<p>Establecer un plan para la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Informe de resultados producción institucional de acuerdo al POA 2020 y 2021</p> <p>Informe de resultados de las gestiones de cara a la ciudadanía (Metas Presidenciales): Memorias Institucionales.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia ha realizado consultas a diferentes instituciones con el fin de eficientizar los procesos internos y aprender</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>mejores prácticas de gestión entre las que se encuentran el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).</p> <p>Informe de cumplimientos de contratos de compras. Informes de cumplimientos de acuerdos de cooperación internacional y nacional.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Informe de ejecución POA 2020-2021</p> <p>El ministerio cuenta con un procedimiento de mejora de procesos y con una matriz que idéntica</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>tos todos los procesos identificados para mejora e innovación el cual desde el 2020 se viene implementado todo un proceso de mejora en los Sistemas de Servicios TI y el Sistema de Gestión de la calidad de la CPTTE, así mismo en todos los procesos relacionados con las áreas de apoyo.</p> <p>El Ministerio de la Presidencia ha realizado consultas a diferentes instituciones con el fin de eficientizar los procesos internos y aprender mejores prácticas de gestión entre las que se encuentran el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).</p> <p>Informes de grado de cumplimiento los acuerdos de colaboración de los Viceministerios con las demás instituciones y/u Organizaciones.</p> <p>Informe de reducción de costos en el uso de papel por la implementación de las aplicaciones tecnológicas para la solicitud de servicios internos.</p> <p>Resultados de Auditorías Financieras/ Resultados de las auditorías de los sistemas de Gestión de Servicios y Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva CPTTE</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	N/A	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Ejecución Financiera 2020, Ejecución Presupuestaria 2020, Informes de Ejecución, Informes de Producción 2020. Evidencias: Informes. Aplicación de Política de Refrigerios y Almuerzos para la reducción de costos. Evidencias: Informes.	

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