



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CONSEJO DE COORDINACION DE LA ZONA ESPECIAL DE DESARROLLO FRONTERIZO(CCDF)

FECHA

16/08/2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	La misión y la visión de la institución está desarrollada en base a los lineamientos de la Ley 28-01 y su reglamento de aplicación No. 539-05, la Constitución del 2010 y 2015. Evidencia: Constitución del 2010,2015, Ley 28-01 y el reglamento de aplicación 539-01 La Institución ya tiene un conjunto de valores predeterminado que rigen nuestro el funcionamiento de acuerdo a las normativas que nos regulan dentro del sector público. Evidencias: cuadros con los valores, foto del reverso del carnet de empleado. El CCDF comunica su misión, visión y valores a todos los grupos de interés Evidencias: Letreros en la Institución, Portal Institucional, Brochures, redes sociales, dorso carnet de identificación del empleado, presentaciones/exposiciones fuera de la Institución.	No se ha realizado una jornada de sensibilización con los nuevos servidores públicos que entran a partir de la Gestión 2020-2024 para socializar, comprender y asimilar los conceptos de Misión, Visión de nuestra Institución. No se ha realizado una jornada de sensibilización con los nuevos servidores públicos que entran a partir de la Gestión 2020-2024 para socializar, comprender y asimilar los conceptos de Misión, Visión de nuestra Institución. No se ha establecido la revisión de la misión, visión y valores de manera periódica.

5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	La Institución tiene creado su comité de ética la cual tiene la finalidad de que se prevenga comportamientos no éticos. Evidencia: Brochure informativo sobre el Comité de Ética CCDF La Institución tiene creado su comité de ética la cual tiene la finalidad de que se prevenga comportamientos no éticos. Evidencia: Brochure informativo sobre el Comité de Ética CCDF La institución ha creado su comité de ética la cual tiene la finalidad de que se prevenga comportamientos éticos. Los líderes del CCDF refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre directivos/empleados a través de las diferentes actividades que realiza la institución. Evidencias: fotos de participación en las reuniones de equipos, convocatorias y agendas.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La Institución ha definido su estructura de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencia), acorde a la estrategia de Planificación necesaria al grupo de interés Evidencias: Organigrama y cargos aprobados por Ministerio de Administración Pública. La institución ha identificado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con	No se ha actualizado el Manual de Cargos y Funciones para que vaya acorde con la estructura actual del CCDF.

3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	la estructura, desempeño y gestión de la organización. Evidencias: Encuesta de clima laboral. La Institución ha definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes. Evidencia: POA 2021 por áreas propuestas. La institución ha elaborado el mapa de procesos para poder iniciar con la implementación de sistemas de controles internos y monitorización de los logros y objetivos operativos. Evidencia: Mapa de procesos Misionales en proceso. La institución ha iniciado la implementación del plan de mejora, de acuerdo a la guía CAF. Evidencia: Plan de Mejora CAF 2020. El CCDF, lleva a cabo una estrategia de administración electrónica con objetivo operativos de la organización. Evidencias: Sistema de Ventanilla Única (VUCE), SIGEF, Portal Compra y Contracciones(CCZEDF) Licitación de Base de datos de documentos histórico y actuales de la institución. La máxima autoridad del CCDF, ha establecido la reunión semanal con los Encargados Departamentales a los fines de	No se ha determinado el sistema de control interno a utilizar. No se ha definido la herramienta de monitoreo a emplearse.
--	--	--

8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	dar seguimiento y garantizar la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencias: Fotos reuniones, minutas. Nuestra institución se comunica constantemente con sus colaboradores. Evidencias: Correos electrónicos, Mural de la institución, Brochures, grupos de WhatsApp y nuestras redes sociales. A través de las reuniones los líderes demuestran el compromiso de la mejora continua de la organización. Evidencias: Los jefes inmediatos realizan reuniones con su equipo de trabajo asignado, de igual forma en nuestra institución poseemos diferentes grupos de WhatsApp, correos electrónicos institucionales y las redes sociales del CCDF. El Director Ejecutivo del CCDF realiza reuniones con los empleados donde informa las iniciativas y los cambios Evidencia: Fotos de las reuniones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	La máxima autoridad de la institución constantemente está en actividades y reuniones con otras instituciones del Estado y Sector Privado desarrollando nuestra misión. Evidencias: Videos y fotos de las actividades.	No se ha establecido una fecha para la Charla de Ley 41-08 sobre función pública para los nuevos servidores.

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	El CCDF realiza reuniones con el personal con el fin de maximizar la función de sus colaboradores. Evidencias, Agenda del director ejecutivo, comunicaciones en archivo, fotos y videos. La institución apoya a los empleados facilitando las herramientas, materiales y equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones y pago la de la totalidad del costo de las formaciones en sus áreas. Evidencias: Calificación de Cursos realizados y lista de asistencia. En el CCDF se realiza reuniones con los encargados de divisiones y departamentos para evaluar el desarrollo de cada área. Así como la retroalimentación de cada encargado con su departamento. Evidencias: Agenda del director, fotos de reuniones y encuentros en el CCDF. La Institución anima a los empleados, a través de las asignaciones de actividades y tareas según el área que corresponda; Evidencias: Rendición de cuentas, Memoria Institucional, correos electrónicos y/ o comunicaciones donde se asignan las tareas y responsabilidades a ejecutar por el sustituto (a). La institución promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de programas de formación y mejoramiento continuo. Se ha solicitado y desarrollado un programa de capacitación continua. Evidencias: Programas de formaciones y actividades de capacitación recibidas por el	
--	---	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	personal, a través del INAP y el MAP, incluida la lista de participación. Se ha remunerado al personal por lograr la puntuación de 81.28% en el SISMAP. Evidencias: Comunicación de autorización del pago del 81.28% de su salario al personal de la institución. La Institución respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Evidencias: Solicitudes escritas de los departamentos y servidores que se encuentra en ella y en el Departamento de Recursos Humanos se da respuesta y curso a las mismas (Permisos, Licencias, casos especiales, formaciones, canalizaciones individuales y otros requeridos).	No se ha realizado. No se ha determinado otras alternativas de reconocimiento.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Nuestro grupo de interés son las empresas acogidas a ley N° 12-21 antigua 28-01, los empresarios, senadores, diputados y gobernadores de la zona fronteriza. Evidencias: la Ley 12-21, fotos, video y notas de prensa de las reuniones y actividades. El Director Ejecutivo se ha reunido con la comisión de frontera de la Cámara de	

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Diputados para presentar proyectos de fomento económico a ejecutarse en la Zona Fronteriza, así como también con el Presidente de la Cámara del Senado de la República. Evidencias: Fotografías. El CCDF ha identificado las necesidades de la Zona Fronteriza mediante el levantamiento de información y reuniones con los diferentes grupos de interés y ha plasmado en el POA 2021 el desarrollo de actividades en ese sentido. Evidencias: POA 2021 Nuestros Planes Estratégicos y Operativos se formulan en base a las políticas públicas que regulan el sector fronterizo de instituciones como el MEPYD. Evidencias: Lineamientos para elaborar los planes estratégicos y operativos del CCDF. La Institución realiza reuniones con senadores, diputados, gobernadoras para discutir sobre los progresos y pendientes de la Ley 28-01 Evidencias fotos, prensa, etc. Nuestra Institución mantiene una relación cercana con la Asociación de Empresas Fronterizas (ADEFRO) para los fines de discusión y seguimiento sobre el proyecto de ley 28-01, Evidencias, fotos, redes sociales Nuestra Institución participó en la actividad El Grito de la Frontera, organizada por ADETDA en la provincia Dajabón con el fin	No se ha realizado.
--	--	----------------------------

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	de discutir y dar seguimiento al proyecto de la Ley 28-01. Evidencias, fotos, nota de prensa. Todas las actividades que nuestra institución realiza, los logros que ha alcanzado y su desempeño se promueven a través de nuestras redes sociales, página web, programas de televisión Evidencia, redes sociales, nuestra página web, periódicos, programas de tv, etc.	No se ha realizado.
--	--	----------------------------

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	La Institución tiene identificados sus grupos de intereses relevantes y elabora en conjunto con los Encargados Departamentales propuestas para el desarrollo de la misma Evidencia: Minuta reuniones de Encargados. La Institución realiza informes sistemáticos de un grupo de interés directo que son las Empresas acogidas a Ley 28-01 Evidencias: Informe de Desempeño de la Ley 28-01 en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo 2019 (Boletín Informativo).	

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	La Institución recopila, analiza y revisa de forma periódica las informaciones de estadísticas y las variables políticos-legales que intervienen en la Ley 28-01. Evidencias: Boletín Monitor de la Frontera del MEPYD, Reportes de Ministerio de Hacienda, Reportes de DGII. La Institución realiza informe de evaluación del desempeño de sus diferentes áreas y se comunican a lo interno y externo de la Institución. Evidencia: Memoria anual 2020	No se ha realizado mediciones.
--	---	---------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	La Institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativo y los comunica a través de los planes operativos y estratégicos. Evidencia: Plan Operativo 2021, Plan Estratégico Institucional 2020-2021	

2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El CCDF, involucra los grupos de intereses en el desarrollo de los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias. Plan operativo 2021, fotos de las Reuniones con las autoridades correspondiente de la Ley 28-01, Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES, Miembros del pleno del Consejo.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	La institución evalúa las tareas plasmadas en los planes estratégicos y operativos a través de informes de seguimiento a la ejecución de las mismas de forma semestral. Evidencias: Informes de seguimiento a POA 2020.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La Institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencias: Programación del presupuesto anual, programación presupuestaria trimestral.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La Institución equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés a través de las reuniones con éstos. Evidencias: Fotos de las reuniones con la Dirección Ejecutiva.	

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	La Institución ha desarrollado una política de responsabilidad social y la ha integrado a la estrategia y planificación institucionales. Evidencias: Plan Operativo 2021 (POA)	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	La Institución ha implantado su estrategia y planificación mediante la definición de prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) y Estructura Organizativa, (Organigrama) aprobada por el MAP. La Institución ha traducido los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. Evidencias: Planes Operativos Anuales; Programación Trimestral de las áreas operativas y Programación Trimestral Presupuestaria. La Institución desarrolla algunos planes y programas, con objetivos resultados para las unidades, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir. Evidencias: Planes Operativos Anuales; Programación Trimestral de las áreas operativas y Programación Trimestral Presupuestaria.	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	La Institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización. Evidencias: Reuniones con el personal donde se socializan y comunicaciones,	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	La institución monitorea sus logros en todos sus niveles a través del seguimiento a la ejecución de las mismas de forma semestral. Evidencias: Informes de seguimiento a POA 2020	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	La Institución mide la relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia) a través del sistema SIGEF cuando se da seguimiento a la meta física programada. Evidencias: Informes del IGP 2020.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	La Institución evalúa las necesidades de reorganización y mejora las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. Evidencia: Plan Estratégico 2020-2021 y POA 2020 elaborados con los involucrados.	

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

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

1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha realizado.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se ha realizado.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La Institución debate sobre los procesos de planificación y de cómo los mismos pueden ser más modernos y eficientes. Evidencias: Minutas reuniones Dirección Ejecutiva	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha realizado.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencias: Planificación Presupuestaria; Programación presupuestaria trimestral; POA	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La institución procura el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. Evidencia: Reuniones con el personal y el MAP para tratar los cambios en nuestra organización.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	La Institución promueve el uso de herramientas de la administración electrónica para aumentar la eficiencia de los servicios, mejora de transparencia institucional.	

	Evidencias. Página web, Sistema de Ventanilla Única (VUCE), SIGEF, Portal Compra y Contracciones (CCZEDF).	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La Institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. Evidencias: Programación de recursos humanos, Estructura Organizativa, propuesta del Manual y solicitud de la creación de Cargos depositada en el MAP, Formación y capacitación al personal.	Evaluar y actualizar el manual de cargos y manual de funciones del CCDF.
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como	La Institución ha cumplido con las políticas de recursos humanos en la igualdad de género y ha desarrollado e implementado políticas de gestión de los recursos humanos	No se han trabajado las condiciones para ofrecer oportunidades a las personas con condiciones especiales.

criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	basada en la planificación estratégica institucional y tomando en cuenta las competencias necesarias para futuro, así como criterios sociales. Evidencias: Plantilla de planificación humana, Estructura Organizativa, propuesta de los Manual de funciones y Manual de Cargos alineados al plan estratégico 2017-2020; Formación y capacitación ofrecida al personal interno; Programa de Inducción; Permisos otorgados al personal para formación y capacitación.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	La Institución asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. Evidencias: Estructura Organizativa aprobada por el MAP y aprobación de los Manual de funciones y Manual de Cargos ambos alineados a la estructura Organizativa.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).		No se ha realizado. No se ha realizado.

6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).		No se ha realizado. No se ha realizado. No se ha realizado.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		No se ha realizado.
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La institución ofrece formación y capacitación con el objetivo de desarrollar capacidades en el personal, de acuerdo a los	

	perfiles de cargos y a las necesidades institucionales. Evidencias: Plan de Capacitación del personal 2020; Formaciones ofrecidas al personal vía el MAP; Solicitudes realizadas al INAP y CAPGEFI	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Los planes de capacitación del personal institucional se desarrollan con el consenso, con miras a desarrollar al personal, incluyendo accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. Evidencias: Formulario de detección de necesidades de capacitación por área; plan de capacitación; permisos por maternidad, permisos al personal para actividades de capacitación y desarrollo.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	La institución ha detectado las necesidades de capacitar en temas de liderazgo a sus colaboradores. Evidencia: Plan de capacitación 2020.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No se ha realizado
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se ha solicitado la inclusión de servidores de carrera administrativa.	

	Evidencias: Promociones internas, acciones de personal. Carta de solicitud de inclusión de servidores de carrera administrativa.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La institución a raíz de la Pandemia COVID-19 ha detectado la necesidad de promover la formación a través de las redes. Evidencia: Certificados ONLINE de participación de los colaboradores del CCDF	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se ha realizado.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No se ha realizado.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La Institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Evidencias: Reuniones con la Dirección Ejecutiva y Staff; Presentación de informes de seguimiento de los proyectos, minutas de las reuniones, otros. Actividades Motivacionales: Cada lunes realizamos Charlas Motivacionales que son reuniones iniciales para compartir mensaje de positivismo, trabajo en equipo,	

	comunicación efectiva, resiliencia entre otros temas para fortalecer las habilidades conductuales de nuestros colaboradores Evidencias: Fotografías y videos de las charlas.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	La Institución crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados. Evidencias: Reuniones con el Staff; grupos de trabajo (Comité de Calidad) Registro de asistencia a reuniones de trabajo, Asociación de servidores públicos; Implementación del buzón de sugerencias.	.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora. Evidencias: Reuniones con el Staff; Reuniones equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Institución procura el consenso, acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencias: Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y los POA.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y	La institución se preocupa por el clima laboral y pone todos sus esfuerzos en lograr que este sea el mejor.	

acciones de mejora.	Evidencias: La institución ha realizado Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores, a través del SECAP y el MAP.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	La Institución asegura que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. Evidencias: Memoria de las reuniones de Staff, fotos. Manual de cargos, Aplicación de la encuesta de clima laboral.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se ha logrado la constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; programar las Charla de Salud y Seguridad Ocupacional y la elaboración de un programa de Seguridad y Salud en el trabajo. Evidencias: Materiales y equipos adecuados, etc. Acta de constitución de comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; Registros de participación de las Charla de Salud y Seguridad Ocupacional y programa de Seguridad y Salud en el trabajo. Políticas de seguridad y salud en el trabajo. Debido a la Pandemia COVID-19 se han colocado de manera estratégica dispensadores de alcohol y gel antibacterial; se ha adecuado las áreas de trabajo según la regulación de Salud Pública.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por	La institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.	

ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Evidencias: Permisos y licencias otorgadas al personal para capacitación y formación, permisos médicos, permisos para atender asuntos familiares	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La Institución proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar) Evidencias: Día del trabajador; Actividad de las secretarías donde el director se reunió con las colaboradoras para reconocer su labor en la institución.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,	La Institución ha identificado socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones. Evidencias: Contratos con suplidores de servicios de red, teléfono, combustible,	

proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	flotas, etc.; Listado compras con proveedores,	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución identificó la necesidad de crear acuerdos con las empresas acogidas y otras instituciones del estado para el desarrollo de concepto de responsabilidad social. Evidencia: Fotos de Actividad realizada de responsabilidad social.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	EL CCDF, fomenta y organiza colaboraciones especializadas del sector público Evidencia: Fotos de actividades como; con Ministerio de Industria y Comercio en Santiago Rodríguez, reunión en el congreso, INAVI, reunión en el ministerio de la Juventud, reunión con los empresarios acogidos a la ley 12-21 (antigua 28-01).	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha realizado.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La Institución identifica las necesidades de las alianzas público -privadas (APP) a largo plazo y la desarrolla. Evidencia: Foto del director en reunión con la Directiva de ADEFRO	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha realizado.

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha realizado.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La Institución intercambia buenas prácticas con los grupos de interés director a través de socialización de resultados de proyectos, participación en seminarios y conferencias del sector y del Estado. Evidencias: Participación en mesas sectoriales MAP, reunión con Senadores y Diputados	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución cuelga la información de lugar en el portal WEB: www.ccdf.gob.do , redes sociales Evidencia: Capturas de pantalla del portal WEB, redes sociales.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La Institución ha identificado la necesidad de acercarse a los ciudadanos/clientes para escuchar sus necesidades a través de su máxima autoridad. Evidencia: fotos del Director en actividades con grupos de ciudadanos, cámaras de comercio.	No se ha realizado.

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La Institución ha diseñado una encuesta de satisfacción de servicios prestados a los ciudadanos/clientes para fines de carta compromiso. Evidencias: Captura de pantalla de Encuesta de Satisfacción	No se ha realizado.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se ha adquirido y ubicado buzón de sugerencias en el área de recepción. Se ha creado el formulario de buzón de sugerencias. De igual manera, se ha habilitado la Línea 3-1-1 en el portal Web Evidencias: Imágenes del Buzón de sugerencias. Formulario de buzón de sugerencias, print screen portal Web.	No se ha establecido otro medio de interacción con los clientes en tiempo real para este tipo de recolección de datos.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El CCDF, asegura la transparencia de la institución, así como de sus procesos. Evidencias: Observatorio nacional de la Calidad de los Servidores públicos, portal de transparencia, portal Institucional donde se publican todas las informaciones relevantes de la institución, compra y contrataciones a través del sistema de compra y contrataciones (SIGEF), Informes anuales, Planes Operativos, Planes Estratégicos.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se ha formulado encuesta de satisfacción de los usuarios a ser utilizada para datos de carta compromiso. La institución se prepara para ser incluido en el indicador de SISMAP para encuestas generales de satisfacción.	

	Evidencias: Formulario de encuestas de valoración de servicios.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		Aún no se ha concluido con la Carta Compromiso al Ciudadano.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La Institución se asegura de disponer información actualizadas sobre cómo evoluciona el comportamiento de las empresas que están acogidas a Ley 12-21 (antigua 28-01). Evidencia: Directorio de empresas Activas, Informe de Desempeño de la Ley 12-21 (antigua 28-01), en la Zona de Desarrollo Fronterizo, informe de Exoneraciones anuales, Memorias anuales, Boletín interno Informativo.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La Institución tiene alineada la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencia: Formularios de registro de programas, productos y metas presupuestarias, presupuesto de ingresos y egresos 2020, plan estratégico 2020-2021 POA y la ejecución presupuestaria, remisión a DIGEPRES, MICM.	No se ha establecido una estrategia para Aliar la ejecución presupuestaria ajustada de manera más eficiente al plan anual de compras.

2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La Institución analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencia: A través de las revisiones del v presupuesto.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, procurando que todos los procesos operativos se lleven a cabo de acuerdo a los requerimientos de la UAI y los demás órganos reguladores gubernamentales. Evidencias: Publicación del Presupuesto aprobado 2020, Balance General, Estado de Resultados, Estados de cuentas por pagar suplidores, Estado de Activos Fijos, Portal de Compras y contrataciones, Inventario de Suministro, Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La institución asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficiente. Evidencia un sistema de control interno a través de la contraloría y auditorías internas (MIC) Procuramos llevar una ejecución del gasto apegada a las necesidades de la institución, controlando el gasto por un seguimiento continuo de los activos fijos y en almacén que manejamos.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad,	La institución tiene sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia: el presupuesto plurianual, programas de presupuesto por proyecto.	

presupuestos energéticos.).	Nuestro presupuesto es supervisado y controlado por DIGEPRES quien nos coloca las cuotas mensuales	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Nuestra Institución mantiene una estructura de gestión financiera que delimita las responsabilidades por nivel Evidencias: Estructura organizativa: Departamento Administrativo y Financiero: Contabilidad. (Manual de Organización y Funciones en etapa de preparación).	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nuestra Institución cuenta con el Comité de compras que estudia y evalúa la factibilidad para la adquisición de los bienes y servicios, en coordinación con el departamento administrativo y financiero. Evidencia: Resolución 001-2020 de la recomposición del comité de compras y contrataciones.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	A través de la memoria institucional, Informes financieros (Anexo relación solicitud de exoneraciones de los diferentes impuestos Evidencia: Memorial institucional.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	EL CCDF, desarrolla sistema para gestionar, almacenar, mantener, y evaluar la información y el conocimiento de la organización. Evidencia: Informe de Desempeño Socioeconómico de la Ley 28-01 en la zona fronteriza año 2019, investigaciones realizadas por el ministerio de economía planificación y desarrollo, revista y periódico generadas en torno a la ley 28-01 Monitor de la Frontera.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	La Institución asegura la información generada externamente, procesándose eficazmente en los archivos. Evidencia: Informes de investigaciones por provincia realizado por el Ministerio de Planificación y Desarrollo, publicaciones en periódicos de circulación nacional y redes sociales.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	A través de los Informes de investigaciones realizadas; Publicaciones en revistas, periódicos, portal web y redes sociales. Evidencias: Revistas y periódicos	

4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	La Institución maneja canales diversos para garantizar el acceso a las informaciones sobre la misma. Evidencia: en el Correo Institucional; Reuniones, Mural de Recursos Humanos, Grupo de Whatsapp, redes sociales.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Se realizan acciones de dar a conocer algunos temas de interés al personal de la organización. Se han aprobado los manuales de funciones, cargos y procedimientos, se ha complementado el intercambio de conocimiento de funcionamiento de las áreas.	Aún no se ha aprobado el manual de procedimientos misionales del CCDF
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	La Institución garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad. Evidencia: Noticia publicadas en el portal institucional, artículos publicados en los periódicos y redes sociales.	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Se ha diligenciado la realización y aprobación del manual de procedimientos misionales de la institución, sirviendo estos de documentación y guía de los procesos que deben realizarse de forma continua.	Aún no se ha aprobado el manual de procedimientos misionales del CCDF.

	Evidencias: Comunicaciones de aprobación de manual de procedimientos.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	El CCDF planifica la implementación y el uso de la Tecnología de acuerdo a las estrategias operativas de la Institución Evidencias: Uso de la Plataforma de Correos Electrónicos Institucionales, Portal Web Institucional. Uso de equipos y herramientas informáticas y Audiovisuales Se asignan el uso de los equipos Informáticos a colaboradores que tienen mínimo un conocimiento básico del uso de estas herramientas de trabajo. Evidencia: El departamento de Tecnología brinda soporte a cada departamento de acuerdo a las necesidades que van surgiendo.	No se ha realizado.

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	El CCDF tiene como objetivo utilizar de forma eficiente los equipos tecnológicos disponibles. Evidencia: Soporte Técnico constante en la Institución Una de las tareas de TIC es brindar Soporte Técnico eficiente a la Institución, además de brindar apoyo en las actividades que requieren equipos Audiovisuales. Evidencia: Registro de los soportes técnicos brindados dentro de la institución Portal Institucional; Correo Interno Publicaciones en el portal institucional Reuniones con grupo de interés, Evidencia: Portal institucional. Monitoreo Constante de la conectividad interna de Red, y de los servicios de Telecomunicaciones con que contamos.	No se ha realizado. No se ha realizado.
--	---	---

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Es tarea del Departamento TIC mantenerse atento a las nuevas tecnologías que puedan ser aplicadas para brindar un mejor y más eficiente servicio. Evidencias: Solicitudes de nuevos equipos tecnológicos adecuado a las nuevas necesidades tecnológicas de nuestra institución.	No se ha realizado mediciones.
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Para mejorar con el Impacto medioambiental, el Departamento TIC promueve que todos los equipos tecnológicos nuevos adquiridos (aquellos cuya tecnología le aplique) incluyan la tecnología Energy Star, que contribuye al ahorro de energía, y por ende a mejorar el impacto medioambiental. Evidencias: Solicitud de adquisiciones de equipos con el requerimiento de Energy Star.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	La Institución equilibra la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de organización con las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencia: Tenemos una oficina principal ubicada cerca de una Avenida/Ruta principal de fácil acceso para el transporte público y georeferenciada por lo que permite la fácil localización. Tenemos una oficina técnica localizada en la Ciudad de Santiago y se ha detectado la necesidad de una oficina Regional Fronteriza para lo que se estimaron acciones en el POA 2021.	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.		No se ha realizado.
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	La Institución asegura el mantenimiento eficiente, restable y sostenible del edificio, los equipos, despacho, equipamiento y materiales. Evidencias: Pago a suplidores para mantenimiento de aires, reparación de equipos y vehículos.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado.

5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	La institución ha constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud, para dar seguimiento a estas mejoras y ha establecido un Plan de Trabajo para el 2020. Evidencias: Plan de Trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Se evidencia en los Registro de Activo Fijo de la Institución, Subcontratación de servicios de mantenimiento a infraestructura. Evidencia: Contratos de los prestadores de servicios.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		No se ha realizado.

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se ha elaborado el mapa de procesos de la institución.	

2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Evidencia: Mapa de procesos aprobado en 2019. Se ha iniciado el proceso de elaboración del Manual de Procedimientos del CCDF. Evidencia: Portada Manual de Procedimientos. La Institución asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionado para alcanzar las metas trazadas. Evidencias: Mapa de Procesos. Memoria 2020, Plan operativo anual 2020.	No se ha concluido con el proceso de aprobación del Manual de Procedimientos del CCDF Aun no se ha determinado una estrategia para revisar los procesos y procedimientos del CCDF periódicamente. No se ha realizado. No se ha realizado.
---	---	---

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	La institución ha identificado la necesidad de reducir /simplificar algunos procesos, por tal razón ha incluido actividades en su POA 2021 para el desarrollo de ese fin. Evidencia, POA 2021	No se ha realizado.
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Se ha determinado que la creación de un correo electrónico institucional por departamento, eleva el nivel de eficacia en la respuesta del ciudadano. Evidencia. La creación y configuración del correo institucional para cada colaborador.	No se ha realizado.
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se han identificado los productos y servicios en los procesos misionales de la institución.	

	Evidencias: Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se ha formulado encuesta de satisfacción de los usuarios a ser utilizada para datos de carta compromiso. La institución se prepara para ser incluido en el indicador de SISMAP para encuestas generales de satisfacción. Evidencias: Formulario de encuestas de valoración de servicios.	Aún está pendiente el lanzamiento de carta Compromiso al Ciudadano.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se ha realizado.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realizado.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se ha realizado.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Las informaciones sobre nuestros servicios están colgadas en el portal Web del CCDF y por igual en el Enlace de Servicios del MAP.	No se ha realizado.

	Evidencia: Link Enlace de Servicios del MAP y del portal web ccdf.gob.do/servicios.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	La Institución promueve la accesibilidad de la organización. Evidencia: Horario de trabajo 8:00 am a 4:00 pm, brochare, sección de noticia en la página web, impresión de la Ley 28-01 y su reglamento de aplicación en español e inglés.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Las informaciones sobre nuestros servicios están colgadas en el portal Web del CCDF y por igual en el Enlace de Servicios del MAP. Evidencia: Link Enlace de Servicios del MAP y del portal web ccdf.gob.do/servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La Institución coordina y une procesos con actores involucrado en el servicio, como las áreas financieras de la institución. Evidencia; Sistema de ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE.	

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La Institución tiene un sistema compartido con los socios en la cadena de prestaciones de servicios, para facilitar el intercambio de datos en los servicios que ofrece. Evidencia: Sistema de Ventanilla Única (VUCE) el cual esta enlazado con el ministerio de hacienda. Dirección General de aduanas	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha realizado
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha realizado.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se ha realizado.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se ha habilitado la línea 3-1-1 para el trámite de quejas, sugerencias y de igual modo, se llevo a cabo la encuesta de satisfacción y percepción del usuario. Evidencias: Encuesta de Satisfacción y percepción del usuario arrojo que tenemos un 47.1% de satisfacción en la imagen de la institución Proyectada . La Institución ofrece ciertas condiciones de acceso a las personas con discapacidad y de igual manera ofrece un horario de servicio flexible, así como vías flexibles para el acceso a los servicios como por ejemplo, establecer pagos electrónicos al igual que el acceso al VUCE (Ventanilla Única de Comercio exterior) que facilita el acceso de los servicios por correo electrónico. Evidencia: Contamos con 1 sistema de Ventanilla Única (VUCE) el cual está enlazado con el ministerio de hacienda.	No se ha realizado.

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Dirección General de Aduanas. Contamos con 1 rampa para personas con discapacidad Todas las informaciones correspondientes al funcionamiento de la institución están colocadas en el portal Web del CCDF, sección Transparencia. Evidencia: El 100% de las informaciones sobre el funcionamiento de la institución y sus procesos están colocados del portal web del CCDF, sección Transparencia. El 100% de las informaciones solicitadas por los grupos de interés son respondidas a través de la oficina de acceso a la información pública Evidencias: 1 Reporte trimestral de informaciones ofrecidas por la oficina de acceso a la información público.	Aun no se ha podido culminar con el lanzamiento de Carta Compromiso al Ciudadano. No se ha realizado.
--	--	---

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	EL CCDF realiza una encuesta de satisfacción buscando conocer las debilidades y fortalezas de la institución ante los clientes ciudadanos para mejorar Evidencias: La encuesta de satisfacción al ciudadano arroja que el 58% de los clientes del CCDF están satisfecho con la información que reciben por parte de la institución	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se ha establecido la frecuencia de encuesta a los ciudadanos.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se realiza una encuesta de satisfacción buscando los puntos de mejora para dar un mejor servicios a los ciudadanos. Evidencia: El 47.1% de los clientes ciudadanos catalogan como bueno el nivel de confianza hacia la organización	No se ha realizado.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se ha habilitado 1 encuesta de Satisfacción y percepción del usuario a fines de mejorar el diseño de percepción del servicio. Evidencias: 1 Encuesta de Satisfacción de percepción del usuario.	

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Recibimos e implementamos sugerencias. Evidencias: 1 Buzón de sugerencias que no arroja resultados por el bajo flujo de clientes en la institución.	Reestructurar función del buzón de sugerencias.
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia la medición del grado de utilización de los métodos innovadores para la atención al cliente de los ciudadanos/clientes.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia la medición de los indicadores del cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia la medición del alcance de la revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Institución tiene una sola jornada de trabajo (horario) establecido que es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes no obstante nos regimos bajo cualquier modificación dictada por el MAP Evidencias: Correo institucional enviado por el Departamento de recursos humanos donde establece el horario habitual.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	La Institución se ha establecido un tiempo de espera para cada servicio solicitado, se establece en la página Web de la Institución y en el observatorio / Enlace de servicios del MAP.	

3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Evidencias: 100% de las informaciones del tiempo de espera establecido para cada servicio se encuentra en el Link de Enlace de Servicios del MAP. El 100% de las informaciones del costo para cada servicio solicitado está establecido en la página web de la Institución y en el Observatorio / Enlace de Servicios del MAP. Evidencias: 1 Link del Enlace de Servicios del MAP. El 100% de la unidad responsable para cada servicio solicitado, está establecido en la página web de la Institución y en el Observatorio / Enlace de servicios del MAP. De igual manera, se establece en el Manual de Procesos Misionales que está en elaboración. Evidencias: 1 Link del Enlace de Servicios del MAP.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	La Institución cuenta con diferentes 4 vías de información tales como: • Portal Institucional • Correo Institucional • Línea 3-1-1 • Central Telefónica Evidencias: 1 Correo institucional; 1 Central telefónica y 35 Flotas.	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	La Institución cuenta con medios de información disponibles para los clientes/usuarios. Evidencias: 350 Publicaciones en nuestras redes sociales, 10 Notas de prensa y mas de 100 publicaciones en periodicos digitales.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La Institución tiene el 100% de los informes de rendimineto de la organización a en su portal WEB, sección Transparencia. Evidencias: l Portal Web de la Institución www.ccdf.gob.do/transparencia .	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se ha realizado.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		Aun no se ha desarrollado un indicador para medir este proceso.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		Aun no se ha desarrollado un indicador para medir este proceso.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		Aun no se ha desarrollado un indicador para medir este proceso.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La Institución cuenta con dos (3) mecanismos de consulta y dialogo. Evidencias: 1 correo institucional para cada colaborador y 1 grupo de chat (Whatsapp) y 1 grupo de difusión .	No se ha realizado.
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se ha realizado.
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.		Aun está pendiente de recomponer el Comité de Calidad del CCDF que vela por las actividades de mejora que involucra a los encargados de todas las áreas de la organización.
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se ha realizado.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.		
6. La responsabilidad social de la organización.		No se ha realizado.

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

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

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.	Tanto la dirección como los directivos medios establecen objetivos, asignan recursos, así como también evalúan el rendimiento de la organización. Evidencias: 79% en el SISMAP, 10 minutas de las reuniones de los encargados de departamentos y la dirección ejecutiva	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La institución tiene 90% del proceso de aprobación del Manual de Procesos Misionales que contiene los distintos servicios que ofrecemos. Evidencia: 1 Portada del Manual de Procesos Misionales del CCDF.	Aun no se ha aprobado el Manual de Procedimientos Internos.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	La Institución tiene establecido los Acuerdos de Desempeño por empleado donde se establecen las tareas a realizar de cada servidor público y como serán evaluadas cada tarea. Evidencia: 23 Acuerdos de Desempeño 2020 y 14 evaluaciones de desempeño.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se ha realizado.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha realizado.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).		No se ha realizado.
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La institución toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. Evidencias: Permisos otorgados a los colaboradores en situaciones que así lo requiere.	No tiene establecido medición.
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	La institución muestra una igualdad de oportunidades de trabajo ya que cuenta con 57 colaboradores hombres y 41 mujeres. Evidencias: Estadística del Departamento de Recursos Humanos.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	La Institución procura que exista una buena disposición del lugar de trabajo y condiciones ambientales de trabajo. Evidencias: La institución está ubicada próximo a una avenida, por lo que el personal puede acceder fácilmente a ella a través de las rutas de transporte público, las instalaciones son cómodas, cuentan climatización adecuada, luz suficiente, mobiliario modernos y ergonómico, Asignaciones de vehículos (para los casos que aplican).	No tenemos punto de medición para este indicador. Aún queda pendiente la recomposición del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo para dar continuidad al plan de trabajo del 2020.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La Institución permite el acceso a la formación de sus colaboradores a través del desarrollo del Plan de Capacitación anual alineados con las necesidades de cada area. Evidencias: Plan de capacitación CCDF 2020.	No se ha realizado. No se evidencia la motivación y el empoderamiento del personal de la institución.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de	La Institución cuenta con sistemas de monitoreo y registro de absentismo, enfermedad, rotación del personal, accidentes laborales, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones institucional. Evidencias: I Sistema de registro de asistencia diario; I Planilla Vacaciones, I 04 relacion de acciones de personal.	La institución no ha elaborado indicadores de motivación y participación del personal.

mejora, participación en grupos de discusión internos).		
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se cuenta con el manual de Organización y Funciones del CCDF. Se han elaborado y firmado los acuerdos de desempeño. Evidencias: Manual de Organización y Funciones del CCDF. 23 Acuerdos de Desempeño 2020 y 14 evaluaciones de desempeño.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		Aún está pendiente la recomposición del Comité de Calidad para dar continuidad a los planes de mejoras.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El 100% del personal de la institución maneja adecuadamente las tecnologías de la información y comunicación, de acuerdo a las funciones que realiza. Evidencias: equipos e internet.	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	La Institución tiene 1 registro de asistencia del personal a las actividades institucionales, así como actividades de formación. Evidencias: 1 Registro (Formulario unico) de participación en actividades de formación destinadas capacitaciones del personal donde 35 empleados recibieron formación en diferentes areas en el 2020.	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las		No se ha realizado.

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.).		
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha realizado.
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	El Comité de Ética de la Institución ha desarrollado un Buzón para las denuncias por conflictos éticos o de interés que pueden darse en el CCDF. Evidencia: I Brochure del Comité de Ética, Buzón de Denuncias sin resultados.	No se ha restablecido el comité de Ética.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se ha realizado mediciones.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La Institución ha detectado la necesidad de crear conciencia en sus ciudadanos clientes sobre la importancia de la Responsabilidad Social que deben ejercer en sus comunidades, por tal razón ha programado charlas y determinado 10 actividades en su POA 2021. Evidencias: 1 Jornada de vacunación, 7 charlas de educación financiera, 1 jornada de donación de electrodoméstico, 1 taller de responsabilidad social.	No se ha realizado.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se ha realizado.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se ha realizado.
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).		No se ha realizado.

5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	La Institución ha detectado diversas necesidades en la zona fronteriza, por tal razón ha programado 10 actividades de índole social y cultural en su POA 2021 para desarrollar. Evidencias: La Frontera esta de madre (Dia de las madres el Mayo 2021), 1 Jornada de vacunación Mayo 2021, 7 Charlas de Educación financiera en conjunto con el Banco de Reservas, 1 Jornada de Entrega de Kit Anti-COVID19	No se ha realizado. No se ha realizado. No se ha realizado. No se ha realizado.
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La Institución mantiene buenas relaciones con grupos de interés Directo con la Ley 28-01, realizanso encuentros, reuniones y actividades. La dirección ejecutiva se ha reunido con distintos grupos de interés con la finalidad de conocer proyectos sobre la modificación y extensión de la Ley 28-01 (Proy.No. 05932-216-2020-CD). Evidencias: Mas de 100 publicaciones en periódicos digitales con los los encuentros del Director Ejecutivo con distintas autoridades relevantes de las provincias fronterizas, grupos y representantes de estas comunidades. La Institución cuenta con una cobertura amplia de medios de comunicación que cubre las diferentes actividades realizadas y encabezadas por la Dirección Ejecutiva.	No se ha realizado mediciones de las actividades de la organización de preservación de recursos.

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Se han realizado 309 artículos en redes y 8 notas de presas publicadas en diferentes medios con la finalidad de dar a conocer la institución y noticias de las misma. Evidencias: Notas de prensa de diversas actividades con lenguajes propios del sector y tópicos de interés, así como presentaciones en diversos programas y radio, las con las autoridades locales y organizaciones civiles provincias fronterizas y en Santo Domingo. Nuestra Institución ha detectado diversas necesidades de índole social que deben ser atendidas en la Zona Fronteriza. Evidencias: 1 actividad de ayuda en colaboración con el INAVI oct 2020. La Institución ha participado en intercambios de conocimientos e información sobre las bondades de la Ley 28-01 y su importancia en la zona fronteriza para el desarrollo de las comunidades de la frontera: Participación programa Los Sabios de la Z, programas de televisión. Participación en la actividad El Grito de la Frontera (Dajabón). Evidencias: Fotos de las intervenciones del	No se ha realizado. No se ha realizado. No se ha realizado.
---	--	--

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Director Ejecutivo. Nuestra Institución ha desarrollado un Plan de Trabajo para de ejecución por parte del Comité SISTAP con 13 actividades en pro del bienestar de nuestros empleados. Evidencias: I charla prevención cáncer de mamas oct 2020. La Institución ha detectado la necesidad de desarrollar una herramienta para lograr medir el nivel de la Responsabilidad Social que alcanzan los ciudadanos/clientes en sus comunidades, por tal razón lo ha programado en su POA 2021 para desarrollarla en con colaboración con otras instituciones. Evidencias: POA 2021	Aún queda pendiente la recomposición del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo para dar continuidad al Plan de Trabajo 2020.
--	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Los resultados se evidencian en los informes mensuales, trimestrales y anuales del Departamento de Control de Incentivos y Fiscalización de Empresas de la Zona Fronteriza, donde se describen los servicios de supervisión e inspección realizados a solicitud de las empresas.	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Evidencia: Informes trimestrales del Depto de Fiscalización. Los resultados en términos de outcome de la institución se evidencian en los Informes estadísticas de las 81 empresas beneficiadas por la Ley 12-21 (antigua ley 28-01), donde se describe el beneficios de la población Fronteriza, con 9,928, empleos generados y una inversión de capital y activos de las empresas es de RD\$ 21,946,000.00. Evidencias: Reportes Monitor de la Frontera del MEPYD, boletín interno informativo del CCDF oct2019. En el CCDF se documentan todos los procesos y el cumplimiento de las normas establecidas. Evidencias: Procesos de Compras y Contrataciones; Procesos de Gestión de los Recursos Humanos; Normas establecidas por la Ley 12-21, antigua ley 28-01 para la recepción de proyectos de empresas interesadas en ser beneficiadas por la Ley 12-21 y los informes realizados por el Departamento de Evacuación y Clasificación de Proyectos de Empresas de la Zona Fronteriza, que son evaluados por la Comisión Técnica y aprobados por el Consejo del CCDF. La Institución procura cumplir y hacer cumplir los contratos/acuerdos con autoridades y ciudadanos/clientes. Evidencias: Contratos Consultora Legal;	No se han estimado los resultados del impacto del año 2020 No se ha realizado mediciones.
---	---	---

5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Contratos Bienes y Servicios. Nuestra Institución evidencia en los informes de supervisión e inspección del Departamento de Control de Incentivos y Fiscalización de Empresas de la Zona Fronteriza y en los informes y boletines informativos realizados por el Departamento de Evaluación y Clasificación de Proyectos de Empresas de la Zona Fronteriza. Evidencias: Reportes del Depto de Fiscalización sobre inspecciones, reportes del IGP 2020.	No se ha realizado. No se ha realizado.
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Nuestra institución realiza la evaluación del desempeño de sus servidores públicos. Evidencia: Evaluación de desempeño de empleados.	No se ha realizado alguna estrategia de gestión de riesgos. No se ha desarrollado alguna herramienta de medición del nivel de eficiencia en la gestión de recursos. No se ha realizado alguna estructura de medición en la innovación en productos y servicios. No se ha realizado análisis comparativo.

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	La Institución procura cumplir y hacer cumplir las alianzas con los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Evidencia: Cumplimiento Contratos y Acuerdos de instituciones responsables de complementar las disposiciones de la Ley 28-01.	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	A raíz de la pandemia por el COVID-19, nuestra institución autorizó la modalidad para la remisión de expedientes vía correo electrónico y pagos de servicios por transferencia bancaria. Evidencias: Comunicación de la Dirección Ejecutiva informando a los clientes sobre los trámites vía electrónico.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No hemos participado en concursos, premios de calidad y no tenemos certificaciones de la calidad del sistema de gestión.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La Institución cumple con los objetivos presupuestarios y financieros. Evidencias: Informe de Ejecución Presupuestaria 2020.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se ha realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha realizado

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