



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA

FECHA:

AGOSTO 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), a través de la construcción del Plan estratégico Institucional (PEI), realizó la revisión de su filosofía institucional (Misión, Visión y Valores), este fue el resultado de tres talleres virtuales interactivos y dinámicas técnicas de levantamiento presenciales, con la participación de los grupos de interés y colaboradores, en las que se desarrollaron varias actividades de análisis y pensamiento estratégico, mesas de discusión para el análisis FODA y el uso de la herramienta o método de las 5M. Asimismo, fueron revisados y analizados documentos similares y el Plan de Gobierno 2021 - 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Política de Planificación Institucional.• Comunicación de Formulación PEI 2021.• Presentación de Formulación PEI 2021.• Invitación del Ministro a Viceministros, Directores, Encargados y demás colaboradores al Taller de Plan Estratégico.• Formulación PEI 2021-2024. <p>La institución evaluó los valores, alineados a la Misión y Visión en la propuesta de actualización, acorde a los cambios generados en miras del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>cuatrienio 2021-2024, respetando el marco general de valores del Servidor Público, el marco legal y las normativas vigentes de la institución.</p> <p>Se propuso un marco de valores que describen la identidad de MAPRE: Integridad, Transparencia, Innovación, Compromiso e Inclusión. Acordes a la Estrategia Nacional, de acuerdo con lo evaluado en el proceso de levantamiento del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de levantamiento PEI 2021. • Comparativo de la Filosofía Institucional. <p>La comunicación y socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas se realizará acorde a los lineamientos de la política y plan de comunicación organizacional, luego de ser aprobado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de</p>	<p>A través del proceso de elaboración del Plan Estratégico, fue revisada la misión, visión y valores y las estrategias, de acuerdo con los cambios generados actualmente tanto internos como externos a MAPRE, el aseguramiento efectivo del funcionamiento de la organización y su preparación para gestionar los cambios del entorno externo se están proyectando a través del (PEI 2021-2024) y la actualización de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comparativo de la Filosofía Institucional • Análisis FODA 2021 • Cronograma de actualización de políticas y procedimientos institucional. • Recertificaciones normas tecnológicas
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética, nos mantenemos apegados a las normativas establecidas por la DIGEIG, se mantiene un Código de Ética, buzón para la denuncia de comportamientos no éticos, Políticas de Régimen Disciplinario, y acciones en contra de conductas no éticas. Además, con el objetivo de fomentar la ética entre funcionarios y colaboradores, se realiza la inducción sobre el Código de Ética al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Ética Institucional • Código de Ética • Política de Sistema de Consecuencias <p>El MAPRE cuenta con un proceso formativo que incluye a los directivos enfocado en reforzar este accionar. Se ha mantenido la gestión de la actualización de las políticas institucionales que impactan este ámbito.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual 2021. • Política de Calidad de la Supervisión.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MAPRE contempla su estructura organizativa y esta se mantiene en revisión. Se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades en cada nivel en el Manual de Cargos y Manual de Funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional aprobada 2020. • Manual de Cargos y Funciones. • Ver evidencias I.I. • Cronograma de Levantamiento de procesos para Actualización del Mapa de procesos. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se han iniciado los levantamientos para el desarrollo del Plan Operativo Anual 2021. Se mantiene el seguimiento a los indicadores externos de instituciones reguladoras como SISMAP, DIGEPRES, DIGEIG, iTICge entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de Difusión Elaboración de la Planes Operativos. • Guía de Formulación POA 2021. • Plantillas de Levantamiento y Formulación por áreas. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad,</p>	<p>El MAPRE ha tomado en cuenta la diversidad en el entorno laboral, sobre los diferentes grupos de interés en cuanto a género, edad, religión, diversidad funcional, acorde a la necesidad de la organización para lo cual se ha desarrollado la política diversidad e Inclusión Laboral. También desde el Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana se ha</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>participado en conferencias y actividades que promueven la inclusión y la mejora del sistema de gestión de políticas públicas en este marco.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Diversidad e Inclusión Laboral. • Participación de la Conferencia Unión Europea: “Experiencia Europea en la Promoción y Protección del Disfrute de Todos los Derechos Humanos de las personas LGBTIQ+. • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. • Matriz de Interesados. <p>El MAPRE establece y formaliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado por la ISO 27001:2013, donde los riesgos son administrados, manteniendo de igual forma un sistema de control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Soportando mucha de estas acciones por medio del monitoreo de la estrategia y objetivos institucionales.</p> <p>En este año 2021, el ministerio obtuvo la recertificación ISO 27001:2013 y mantiene el seguimiento a las normas (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual SGSI. • Certificación 2021, ISO 27001:2013. <p>Se aplican los principios de Calidad Total, MAPRE ha estado en un proceso de mejora continua, participando en el CAF en los años 2006, 2007, 2008, 2015, 2017 y 2019 reconocidos con el Premio de las Mejores Prácticas 2007, en el 2015 y 2017 con la Medalla de Plata y en el 2019 con Medalla de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios</p>	<p>Oro. Durante el mes de abril del presente año, se actualizó el comité de calidad institucional, con la finalidad de continuar gestionando el modelo CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de formalización del Comité de Calidad. • Listado de participantes capacitación CAF. • Manual de Calidad Institucional. • Política de Encuestas de Satisfacción. <p>Se asegura una efectiva comunicación, a través de la Dirección de Comunicaciones, la cual dirige y comparte algunos procesos para eficientizar los procesos de comunicación. Se realizó la actualización del Portal Web de MAPRE, y se mantienen las Redes Sociales activas; y a través de la Dirección de Recursos Humanos las comunicaciones internas vía correo, murales, INTRANET de empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web y Redes Sociales. • INTRANET Actualizado, Difusiones y Comunicaciones realizadas. <p>La institución ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comités de Trabajo. • Política Gestión Cambio Organizacional. <p>A través del sistema TRANSDOC, se realiza la gestión de correspondencia interna y externa, los murales internos, el Portal Web de MAPRE y las redes sociales actualizadas. Para fines de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	comunicación interna existen las vías adecuadas para difusión de información a los colaboradores. Evidencias: Ver ejemplos anteriores.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>El compromiso con la innovación es visible en toda la organización, siendo la innovación un valor y parte de los objetivos de la estrategia institucional. También, muestra de esto es la implementación, apoyo y constante desarrollo desde la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.</p> <p>Desde esta institución se ha promovido la innovación y la mejora continua en todos los procesos y la principal evidencia es la continuidad en el mantenimiento de las normas NORTIC de la OGTIC y la puntuación obtenida de un 95% de cumplimiento en iTICge 2021, así como se han desarrollado acciones de mejora y procesos de calidad de forma transversal, para la mejora continua.</p> <p>De igual modo a través del Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana, el MAPRE forme parte de la Red Iberoamericana de Laboratorios Ciudadanos y de Gobierno de Innovación Ciudadana, lo que representa un avance en materia de Innovación Gubernamental para cumplir con la meta de contar con una administración pública que tenga como centro a la ciudadanía y que lleve soluciones eficientes y útiles que impacten positivamente la vida de los dominicanos.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puntuación Obtenida iTICge 2021. • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. <p>Uno de los principales fuertes de la comunicación interna es mantener al tanto de las iniciativas, novedades y cambios institucionales, así como la motivación e involucramiento de las partes interesadas. Desde la persona del ministro y los demás funcionarios se informa de distintos proyectos, de distintas formas dependiendo la necesidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Cambio Organizacional. • Memorándums varios de nuevos procesos o proyectos. • Difusiones de Políticas y Procedimientos. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En el MAPRE se predica con el ejemplo, por lo que el Ministro y demás funcionarios actúan acorde a los objetivos y valores establecidos. Esto se evidencia en el compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas, políticas y procedimientos internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones Juradas Reportadas Ministro y viceministros, publicadas en el portal de transparencia. • Ver evidencias subcriterio I.1. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los directivos de la institución promueven una cultura de confianza mutua en la conformación de equipos de trabajo diversos, en cuanto al nivel jerárquico, experiencia y formación profesional de quienes forman parte de los mismos. Se tiene una política clara de inclusión teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores e interesados, así como rangos de edad y con variedad de género.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Inclusión Laboral. • Política de Evaluación del Desempeño del Colaborador. • Política de Planificación Institucional. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se realiza el uso de los distintos medios de distribución de la información y sus responsables, según lo establecido en la política de comunicación organizacional, de forma regular sobre los asuntos claves de la organización.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los directivos realizan reuniones periódicas junto a su equipo, cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual. Así como que existe una política que aporta a la orientación de la efectiva supervisión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a Socialización de Elaboración de Acuerdos de Desempeño. • Política de Calidad en la Supervisión. <p>Se han definido equipos de trabajo o comités, quienes gestionan aspectos importantes de la organización como las Compras o la práctica de la ética en la misma. Así mismos, por política se ha establecido los cargos que pudiesen cubrir vacaciones o licencias a directivos dando participación en la toma de decisiones, como parte de un plan de sucesión. Cada director tiene establecido formalmente quien es su enlace o representante, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Comités de Trabajo. • Política Sustitución Temporal. • Formulario Designación de Enlace. <p>La Dirección de Recursos Humanos, desde la División de Desarrollo Humano y Carrera, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades. El plan de capacitación anual se diseña basado en la detección de necesidades de capacitación levantada en cada una de las áreas del ministerio.</p> <p>Para lo cual existen políticas y procedimientos, a fin de asegurar un sistema de aprendizaje continuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual 2021. • Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Becas de Estudios Especializados. <p>Los directores, así como los viceministros estimulan el diálogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo diversas, con especial énfasis en aquella que dada su naturaleza provocaran cambios sustanciales, como es el caso de implementación de procedimientos, políticas, cambios de personal, fusiones o creaciones de puestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Beneficios. • Catálogo de Beneficios Colaboradores. • Política de Evaluación del Desempeño. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución tiene identificados los grupos de interés tanto internos como externos, a través del levantamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. • Matriz de Interesados. 	<p>No se evidencian análisis y/o monitoreos de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministro Administrativo de la Presidencia apoya directamente al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno, como es el seguimiento y apoyo a las gobernaciones y a los proyectos del MAPRE. Así mismo, funge como multiplicador de la definición de estas y otras políticas ante autoridades nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>MAPRE para el desarrollo del Plan Estratégico (PEI 2021-2024) ha incorporado e identificado políticas públicas relacionadas con los objetivos estratégicos al programa de gobierno del señor Presidente Luis Abinader, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), por medio de ejes estratégicos orientados a dar respuesta a la misma.</p> <p>Así mismo, a través del apoyo administrativo de acciones y proyectos de carácter público, donde se identifican las necesidades de la sociedad y el monitoreo de las ejecutorias del Poder Ejecutivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PEI 2021-2024 apoyo END-ODS. • Formulación PEI 2021-2024. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Como institución gubernamental, cuya misión es ofrecer apoyo administrativo a las ejecutorias de la Presidencia de la República. Están por definirse los objetivos y metas específicas a través del PEI y el POA, a fin de garantizar que los mismos estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, ya que es interés de las principales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>autoridades el que MAPRE sea un referente en la administración pública en materia de innovación, calidad, eficiencia, transparencia y cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Como institución del Estado nos afecta y se da cumplimiento a las siguientes políticas públicas transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.). • Economía Inclusiva y Desarrollo Productivo. • Políticas Sociales y Comunitarias. • Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. • Modelos de Sostenibilidad Ambiental. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control y reportes de Indicadores Compartidos. • Matriz PEI 2021-2024 apoyo END-ODS. • Manual de Funciones Comité de Gestión Ambiental. • Política de Gestión Ambiental. <p>MAPRE mantiene una postura, orientada a estrechar los lazos de gestiones conjuntas con las entidades de gobierno, tal como ha sido expresado, debido a que el gobierno se rige por un plan gubernamental, el cual se debe desarrollar y dar seguimiento, mediante la presentación de informes, que a su vez debe ser presentado periódicamente al Señor Presidente, así mismo este ministerio forma parte de distintos comités de impacto gubernamental.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ha participado en diversas actividades organizadas por asociaciones profesionales y otras organizaciones representativas de diferentes sectores, a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. <p>Por la naturaleza de esta institución no se cuenta con un plan de marketing, pero se asegura la publicación de las acciones de gobierno en los distintos medios. Así mismo los servicios que ofrecidos están publicados en la página web de la institución, una herramienta a la que los ciudadanos pueden acceder y solicitar u obtener información. Sin embargo, para garantizar una mejor comprensión de los servicios, el MAPRE cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Visitas Histórico Culturales en el Website del MAPRE. • Promociones Servicios Redes Sociales. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El MAPRE analiza las condiciones que deben cumplirse para sus objetivos a través de los análisis estratégicos interno y externos. Una forma de identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos es a través del análisis de FODA y la aplicación de la herramienta estratégica de las 5M.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 2021 y Análisis Herramienta de las 5M. • Política de Planificación Institucional. <p>Se tiene identificados los grupos de interés tanto internos como externos, a través del levantamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. De igual modo, se cuenta con las políticas y procedimientos para mantener la interacción y conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos e intereses del ministerio se mantienen actualizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Planificación Institucional. • Política Encuestas de Satisfacción. • Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. <p>Se analizan las variables externas que puedan incidir en la estrategia y planificación institucional, por distintos medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos vigentes a las normativas y reformas actuales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El MAPRE se encuentra en el proceso de definir las medidas de seguimiento y control de los objetivos, acciones, ejes y compromisos del PEI hasta los niveles operativos. La Dirección de Planificación y Desarrollo (DPyD) es el área encargada de recopilar, actualizar y analizar los indicadores de cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Planificación Institucional. • Análisis FODA 2021 y Análisis Herramienta de las 5M. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se han traducido la misión y visión en objetivos estratégicos de acuerdo a las normativas de la MEPyD y en consideración a la ley núm. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo, define e implementa su planificación institucional a largo, mediano y corto plazo, de manera concreta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Planificación Institucional. • Comunicación y Difusión de la Formulación POA 2021. • Guía de Formulación POA 2021. • Plantillas de Levantamiento y Formulación por áreas. • Plan de Compras y Contrataciones 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Luego de la jornada de levantamiento y elaboración del PEI 2021-2024 en la que se consideró a todos los niveles de la organización</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Levantamiento PEI 2021-2024. • Listados de Participación PEI 2021-2024. <p>MAPRE integra y cuenta con unidades que procuran el desarrollo de políticas de sostenibilidad y responsabilidad social; Así mismo se cuenta con un sistema, política y comité de Gestión Ambiental certificado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Sostenibilidad Ambiental. • Manual de Funciones Comité de Gestión Ambiental. • Comité de Sostenibilidad y Certificaciones 3Rs. <p>Dentro de la planificación estratégica y de los recursos de MAPRE, cada una de las áreas del Ministerio existe una sección de recursos financieros y no financieros para completar los objetivos planteados. Además, se cuenta con un presupuesto financiero anual, una planificación de las compras y recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Planificación Institucional • Presupuestos en el Portal Web. • Plan de Compras y Contrataciones. • Planificación de Recursos Humanos, Portal de SISMAP. • Plan de Capacitaciones 2021, portal de SISMAP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El MAPRE está definiendo su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de: El Programa de Gobierno 2020-2024; La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo (END) 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para llevar a cabo estas acciones el Ministerio cuenta con una estructura organizativa definida de acuerdo con los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública, aprobada en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa y Resolución del MAP 2020. • Análisis Estratégicos FODA y Herramienta de las 5M. • Comunicación de remisión al MEPYD del Plan Estratégico para revisión y aprobación. <p>MAPRE, se encuentra en levantamiento y formulación de planes a corto y largo plazo, con sus indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y Difusión de la Formulación POA 2021. • Guía de Formulación POA 2021. • Plantillas de Levantamiento y Formulación por áreas. <p>Se comunican eficazmente los procesos que han sido revisados y aprobados a través de políticas y procedimientos han sido difundidos por las vías correspondientes, también esta información se publica en medios de uso interno y externo como: Intranet y en la sección de Transparencia del portal web del MAPRE.</p> <p>El Plan Operativo Anual 2021, está en proceso de formulación. Se mantiene el monitoreo y seguimiento de los indicadores interno y externos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver evidencias ejemplo anterior no.2. • Planes Operativos levantados por áreas. 	<p>No se han realizado acciones de lanzamiento oficial del direccionamiento estratégico. No se ha realizado un Plan de Comunicación y Difusión del PEI 2021-2024, interno y externo. Elaboración, revisión y aprobación del POA 2021, y plan de comunicación interna.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Uno de los valores del MAPRE es la innovación como parte de la planificación estratégica. MAPRE ha sido participe de foros internacionales y nacionales, para propiciar la innovación. Se ha realizado una encuesta de detección de conocimiento, necesidades de cambio y posibles impulsores de innovación de manera interna. también desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha realizado la detección de proyectos que las áreas requieran para mejorar su operatividad, aplicando el uso de sistemas o herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones y Difusiones Internas alusivas a lo antes mencionado. <p>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad en conjunto con otras organizaciones o instituciones. Este año la institución participo por primera vez en la Red Iberoamericana de Laboratorios Ciudadanos y Gobierno de Innovación Ciudadana de la secretaria general Iberoamericana, a través del Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana. Fue realizado el primer Maratón de innovación gubernamental, que reunió a más de 75 servidores públicos para poder identificar sus problemas en las instituciones que impiden la optimización de los servicios que estos otorgan, llenándolos de técnicas y prácticas para optimizar sus tareas y fueron seleccionados 5 equipos para diseñar sus prototipos para la implementación de sus ideas. Y Propicia el Premio Nacional a la Innovación Pública. Un galardón que busca</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>promover la innovación y la gestión de los procesos públicos y poner como centro las necesidades de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones y participación en diversas charlas de la semana de la Innovación y la Creatividad, primer semestre 2021. • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. <p>Se ha creado el espacio del Laboratorio de Innovación Pública para poder dar acompañamiento a las instituciones del gobierno dominicano.</p> <p>Se ha realizado una encuesta de detección sobre el conocimiento de Innovación desde el Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana, de manera interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y formulario Encuesta Interna de Conocimientos de Innovación. • Difusión del Premio de Innovación Pública. • Plan de reapertura de las Visitas Histórico-Culturales. • Desarrollo de Herramientas TIC, planificadas para los servicios internos/externos. <p>En el proceso de planificación Institucional, se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios identificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Planificación Institucional. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Las necesidades actuales y futuras del capital humano son analizadas constantemente por medio de encuestas y evaluaciones, con el fin de lograr los objetivos estratégicos del PEI 2021-2024, así como el tema de las nuevas estructuras organizativas que se han integrado a la institución.</p> <p>Se elabora la planificación de Recursos Humanos como resultado del análisis introspectivo de la estructura institucional y el manual de cargos aprobado, en esta planificación se incluye la proyección de nuevo personal, capacitaciones y remuneraciones, adicional se proyectan los incentivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• PEI 2021-2024.• Plan Anual de Capacitación 2021.• Planificación de RRHH 2021.• Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capacitación.• Evaluación del Desempeño: Política Plantilla EDA. Plantilla EDPP. Control EDPP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima 2021: Correo invitación llenado Encuesta de Clima 2021. Invitación Reunión Resultados. <p>Las políticas de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución y respaldadas en la ley Núm. 41-08 de Función Pública. Dentro de la institución tenemos una gestión inclusiva como se demuestra con el personal con discapacidades que forma parte de nuestra nómina fija al igual que extranjeros nacionalizados.</p> <p>Todos nuestros colaboradores disfrutan del beneficio de 1 día libre por motivo de su cumpleaños. Todos los meses la nómina fija de la institución respeta una distribución de masculino/femenino en un 50% + o - 5% demostrando el compromiso de la institución con la equidad de género. La evaluación de desempeño anual es vital para el crecimiento profesional de los colaboradores y para desarrollar el plan de capacitación que guía las acciones formativas y de crecimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección de personal • Formulario de Requisición de Personal. • Política de Beneficios Laborales. • Histórico de Estadísticas de Género del Personal. <p>Como parte de nuestra responsabilidad social la institución aporta a la limpieza de playas en pro del medio ambiente, al igual que la clasificación de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>residuos sólidos para su posterior reciclaje. Dentro de la institución tenemos una gestión inclusiva como se demuestra con el personal con discapacidades que forma parte de nuestra nómina fija al igual que extranjeros nacionalizados.</p> <p>El ministerio contribuye directamente a la comunidad al facilitar soluciones a problemáticas como pago de cirugías, gastos fúnebres, gestión de medicamentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a Limpieza de Playas. • Reciclaje de Residuos Sólidos • Políticas y Procedimientos de RRHH. <p>En el proceso de selección de personal los prospectos que cumplen con el perfil del cargo solicitante son llamados a evaluación técnica específica al puesto y de software a utilizar. En la inducción todo el personal recibe las informaciones generales de la institución, código de ética y reglamento para que sea de su conocimiento los valores éticos que promueve la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos • Política de Reclutamiento y Selección de Personal. • Prueba de destreza de software • Diccionario de Competencias. • Pruebas técnicas específicas por cargo, generales, de competencia. • Política de Inducción al nuevo empleado 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de</p>	<p>La política de capacitación ha sido el eje central de las solicitudes de capacitación del personal donde</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los</p>	<p>los supervisores pueden solicitar capacitaciones según las necesidades identificadas o solicitar la inclusión del personal a los talleres, cursos y demás actividades formativas planeadas.</p> <p>El MAPRE basándose en la política de becas ha gestionado acuerdos interinstitucionales en beneficio de los colaboradores para ofrecer becas de maestría con reducción de costo o costo cero con cupos limitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Solicitud y Tramitación de capacitación. • Política de Becas de Estudios Especializados. • Convocatoria de Becas de Maestrías. <p>Se ha implementado la elaboración y firma del acuerdo de desempeño inmediatamente el ingresa el nuevo colaborador aún este fuera de del ciclo de evaluaciones. El acuerdo de desempeño es utilizado como insumo para la gestión del bono por desempeño para el personal de carrera activo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño de todo el personal • Calificación de acuerdo de desempeños <p>El MAPRE tiene un Comité de igualdad de género que vela de manera transversal a la institución por la igualdad, este comité tiene representación de las áreas clave para la gestión del personal y para el seguimiento de los objetivos estratégicos. La institución tiene aprobada una sala de lactancia para el beneficio de las colaboradoras madres. Los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	rangos salariales de la institución diferenciados por género presentan equidad ante ambos géneros. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de Rangos Salariales por Género. • Aprobación Sala de Lactancia. • Designación de Representante ante el Comité de Igualdad de Género. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Las necesidades actuales y futuras del capital humano son analizadas constantemente por medio de encuestas y evaluaciones, con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos en el PEI, así como el tema de las nuestras estructuras organizativas que se han integrado a la institución.</p> <p>Se elabora la planificación de Recursos Humanos como resultado del análisis introspectivo de la estructura institucional y el manual de cargos aprobado, en esta planificación se incluye la proyección de nuevo personal, capacitaciones y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>remuneraciones, adicional se proyectan los incentivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • Plan Anual de Capacitación 2021. • Plantillas Planificación de RRHH 2021. • Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capación. • Evaluación del Desempeño: Política Plantilla EDA. Plantilla EDPP. Control EDPP. • Encuesta de Clima 2021: Correo Invitación llenado Encuesta de Clima 2021. <p>En el proceso de selección de personal los prospectos que cumplen con el perfil del cargo solicitante son llamados a evaluación técnica específica al puesto y de software a utilizar. Las necesidades actuales y futuras del capital humano son analizadas constantemente por medio de encuestas y evaluaciones, con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos en el PEI, así como el tema de las nuestras estructuras organizativa que se han integrado a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección de Personal. • PEI 2021-2024. • Pruebas Técnicas de Selección. <p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia ha desarrollado el laboratorio de innovación de políticas públicas dando como resultados la presentación de políticas públicas innovadoras y la promoción de la eficiencia en la administración pública como eje de la política del cambio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Para dar seguimiento y mejoras respecto a la innovación en el sector público se creó el laboratorio de innovación que tiene como objetivo aportar nuevos canales de participación y servir como un sistema de apoyo transversal para la gestión de la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a Premio Nacional de la Innovación Pública. • Habilitación del Laboratorio de Innovación. <p>La política de capacitación ha sido el eje central de las solicitudes de capacitación del personal donde los supervisores pueden solicitar capacitaciones según las necesidades identificadas o solicitar la inclusión del personal a los talleres, cursos y demás actividades formativas planeadas. MAPRE basándose en la política de becas ha gestionado acuerdos interinstitucionales en beneficio de los colaboradores para ofrecer becas de maestría con reducción de costo o costo cero con cupos limitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver evidencias ejemplo 1, subcriterio 3.2. • Convocatoria Taller de Habilidades de liderazgo. <p>Los supervisores tienen el deber de evaluar al personal y con base a sus desempeños proponer actividades formativas que favorezcan el desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Periodo Probatorio. • Evaluación de Desempeño. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. <p>El ministerio realiza constantemente el ascenso de colaboradores a posiciones de mayor jerarquía o remuneración al habilitarse estos puestos y el personal capacitado se encuentre en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Externos. • Publicación de Concursos Internos para Ascenso. • Acciones de Personal para Ascensos Internos. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Como parte del plan anual de capacitación se contemplan actividades formativas en múltiples formatos que estén viables para todo el personal de la institución con alternativas que favorezcan a diferentes horarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Taller de Habilidades de liderazgo (Virtual). • Convocatoria de becas de maestría. • Convocatorias de Cursos Virtuales. • Desarrollo de Taller de Seguridad de la Información en formato, Simultáneo (Presentación Presencial y Virtual al mismo tiempo). <p>En el Plan Anual de Capacitaciones se incluyen charlas y cursos en pro de la igualdad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla “Ponte en Mi Lugar”. • Curso: Principios Básicos de Género y Prevención de la Violencia. • Curso: Gestión y Solución de Conflictos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso: Trabajo en Equipo. • Taller de Gestión Adecuada de Documentos impartido por colaborador <p>Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de distintas herramientas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Evaluación de la Capacitación. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y</p>	<p>Entre sus beneficios el MAPRE provee de manera gratuita el almuerzo a los colaboradores y para conocer la opinión del servicio se realiza una encuesta que tiene como resultado la conversación con el proveedor para realizar cambios en el servicio y mejorar la satisfacción con el mismo. Se mantiene habilitado el buzón de quejas y sugerencias interno a través del INTRANET para colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción del Servicio de Almuerzo. • Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno). <p>Como se menciona antes el MAPRE cuenta con varios medios de consulta y dialogo como son: un portal de intranet, una página web, redes sociales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>murales, correo, reuniones, buzones físicos y digitales, entre otros para la participación del empleado con miras a la mejora de los procesos.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medios Hábiles para participación. • Comunicaciones MAPRE difundidas. • Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno). 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad, y encuestas en el proceso de levantamiento del PEI 2021-2024 y POA 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones y participación en diversas charlas de la semana de la Innovación y la Creatividad, primer semestre 2021. • Comunicación de Difusión Formulación y Elaboración de POA's 2021. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El acuerdo de desempeño es creado por el supervisor en concordancia con el colaborador, ambos firmando el acuerdo como aceptación de lo escrito.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño firmados por directivo y colaborador. • Listado de Acuerdos por Áreas. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La encuesta de clima laboral se realiza todos los años para luego compartir los resultados y realizar el plan de acción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Realización de Encuesta de Clima Laboral 2021. • Plan de Acción de Resultados de Encuesta de Clima. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Los departamentos de Salud y Seguridad en el trabajo realizan charlas y operativos de salud y seguridad para toda la población de la Casa de Gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de Operativos de Vacunación. • Realización de Pruebas PCR. • Programa de Subsidio de Recetas Médicas. • Habilitación de Servicios Especializados de Salud. • Designación de Comité de Seguridad en el Trabajo. • Charla de Seguridad en el Trabajo. <p>Actualmente el ministerio tiene una porción de su personal en teletrabajo incluyendo a todas las personas embarazadas. Igualmente se provee el día libre por el festivo de cumpleaños a cada colaborador y de licencias de paternidad y maternidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de personas en teletrabajo. • Licencia de paternidad/maternidad. • Permiso por cumpleaños. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las</p>	<p>Los espacios de trabajo para las personas discapacitadas son adecuados para propiciar condiciones favorables para su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de Espacios de Trabajo para Colaboradores con Discapacidades. <p>El ministerio provee de almuerz para los colaboradores y cena para aquellos cuyo turno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>incluye horas de la noche, así mismo tiene un programa de cobertura de medicamentos de hasta un 80% si la póliza de seguro de salud no cubre el medicamento y un límite de 2,500 pesos mensuales y 10,000 pesos anuales, además este beneficio cubre la diferencia que pagaría el colaborador al comprar el medicamento vía seguro, estas medicinas las recibe en su área de trabajo. Todos los colaboradores luego de los 3 meses tienen la opción de incrementar su póliza de seguro Humano y Senasa para el Max o Máximo respectivamente sin costo alguno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsidio al 100% del almuerzo. • Subsidio de Medicamentos. • Subsidio de Mejora de Póliza de seguro de Salud. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,</p>	<p>MAPRE, Identifica con una matriz de análisis los interesados de la institución, como también se encuentran establecidos los procedimientos para la interacción y relación con los proveedores, y organizaciones educativas. Desde el Viceministerio de innovación, transparencia y Atención Ciudadana</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>ha establecido relación con ministerios y organizaciones internacionales, para poder promover la innovación en el sector público y el involucramiento de la ciudadanía en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz interesados. • Política Gestión de la Cooperación. • Política de Compras y Contrataciones Públicas. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente</p>	<p>A través de la Dirección Jurídica se desarrolla y gestiona una serie de acuerdos y cooperaciones con los fines de responder y fortalecer distintos aspectos para mejorar procesos, servicios y más. Algunas de estas son con el objetivo de ofrecer al personal acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Cooperaciones Vigentes. • Convenio con Fundación Ortega-Marañón de Madrid para educación continua. <p>En los acuerdos y colaboraciones, se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes MAPRE-Socios.</p> <p>Evidencias: ver ejemplo anterior.</p> <p>El MAPRE realiza las compras institucionales conforme los lineamientos establecidos en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento correspondiente (543-12) para la</p>	<p>No se han realizado Controles, evaluaciones y revisiones, de resultados esperados e impacto de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>No se han realizado levantamientos para identificación de necesidades de alianzas público-privadas (APP) a largo plazo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	selección y contratación de nuestros proveedores, dando participación a las PyMES. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compras y Contrataciones. • Código de Ética Institucional. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>MAPRE, garantiza la transparencia siendo esta uno de los valores institucionales, por lo cual es una prioridad el uso de la comunicación como una herramienta de crecimiento interno y externo de la organización, por lo que además de establecer una política que delimita las responsabilidades sobre la misma. Así mismo se cuenta con una política para el acceso a la información para asegurar la disponibilidad y transparencia. Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, el MAPRE logró puntuaciones de 95, 97, 98 y 97 por ciento respectivamente. Mientras que, en enero, febrero, marzo y abril, se obtuvieron puntuaciones de 99, 100, 97.5 y 99 durante las evaluaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>mensuales que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Organizacional. • Política de Acceso a la Información. • Portal de Transparencia actualizado. • Evaluaciones DIGEIG. <p>Como parte de las iniciativas que permiten el involucramiento de los ciudadanos clientes se han colocado un Buzón de Sugerencias Virtual dentro de nuestro Website. Todo esto es considerado como colaboraciones para el diseño, mejora y decisiones para ajuste internos. De igual modo se estableció el comité de calidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. • Política de Encuestas de Satisfacción. • Informes de Encuestas de Satisfacción 2020. • Plan de Encuestas de Satisfacción 2021. • Política de Manejo de Redes Sociales. • Comité de Calidad Formalizado. • Interacción en Instagram Ministro Q&A (MinistroResponde). <p>Se mantiene definido ampliamente el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta. Así mismo se cuenta con una política que dirige el proceso de realización de encuestas de satisfacción y estas se procesan por medio de un sistema digital.</p>	<p>Encuestas de interacción con los ciudadanos/clientes, u otras acciones que incentiven la participación más recurrente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Buzón de Quejas y Sugerencias. • Control del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios. • Plan de Encuestas de Satisfacción 2021. <p>Con el fin de gestionar las expectativas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE, con el fin de hacer con estos un compromiso de calidad de los servicios para satisfacer sus necesidades de manera eficaz y efectiva. La puntuación obtenida en la evaluación de Carta Compromiso realizada en enero del corriente año fue de un 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución aprobación Carta Compromiso al Ciudadano MAPRE 2020-2022. • Brochure CCC 2020-2022 en el Portal Web. • Informe de Evaluación CCC, enero 2021 del MAP. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>MAPRE ha establecido claramente las prioridades institucionales de manera que el gasto sea eficientizado, cumpliendo con las normativas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Aprobado 2021. • Formulación POA 2021. • PACC 2021. <p>Se han evaluado los riesgos de las decisiones financieras, lo cual se evidencia en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual, el cual se realiza en base a los objetivos institucionales, considerando todas las necesidades de la institución y la gestión eficaz de los recursos recibidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto 2021 <p>Conforme la legislación vigente, y en apego a las normativas institucionales y gubernamentales, mensualmente realizamos la publicación de las transacciones económicas a través del Portal de Transparencia en nuestra página web. Asimismo, respondemos todas las solicitudes de los ciudadanos interesados realizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia actualizado, Website MAPRE. • Estados Financieros 2021 y presupuesto aprobado publicados en internet • Publicaciones de Compras y Contrataciones 2021. • Ejecución presupuestaria y beneficiarios de asistencia social 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Es importante para el Ministerio la utilización de los recursos asignados de manera eficiente y eficaz, lo que permita la gestión oportuna de todos nuestros compromisos y proyectos, esto se evidencia en nuestra ejecución presupuestaria. Adicionalmente, contamos con áreas de revisión y control de todas nuestras transacciones, lo que asegura que cumpla con todos los controles establecidos en las normativas de las entidades reguladoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional Aprobada. • Ver evidencias ejemplo 1. <p>El Ministerio planifica cuidadosamente sus gastos con los recursos que recibe de manera que pueda cumplir con todos los compromisos adquiridos. Para ello, cada año se elabora un anteproyecto que es sometido para aprobación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto 2021. • PACC 2021. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras se gestionan desde el Viceministerio Administrativo y Financiero a través de la Dirección Financiera y sus divisiones, por lo que la gestión de los recursos de MAPRE es</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	producto del trabajo consensuado y en equipo de ambas áreas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Ver evidencias ejemplos anteriores. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se desarrolla un plan de capacitación y unas campañas de concientización con temas relativos a la seguridad de la información y la administración de datos. Se resguarda constancia de conocimiento por parte de cada empleado de que conoce las políticas relativas a este punto y a su ingreso hacen constar que se han instruido al respecto. Dentro del del plan acciones formativas, se mantienen capacitaciones sobre el uso de la información, la ciberseguridad y los tópicos relevantes de la norma ISO 27001:2013. también se está realizando la actualización de la plataforma de capacitación para empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones 2020 y 2021. • Listado de Asistencia Charlas de Ciberseguridad. • Listado de Asistencia Certificación ISO 27001:2013. • Carta de Conocimiento y Aceptación de políticas de seguridad de la información. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>A través del seguimiento de las acciones y ejes estratégicos del PEI 2021-2024 y los POA 2021, de cada una de las áreas, se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Estas son reportadas a la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencias: Ver criterios 1 y 2.</p> <p>Para la transformación digital se tiene contemplado la implementación del proyecto digitalización de archivo central, recuperando los documentos previamente digitalizados y utilizando una plataforma que facilite la búsqueda de estos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de Proveedores para Evaluación. • Minutas de Reuniones. • Informes de Avances del Proyectos. <p>Mapre participa activamente en actividades formativas de temas relevantes al sector público donde representantes de otras instituciones debaten temas de interés. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y Asistencia a Charlas Informativas y Talleres del MAP. • Convocatorias y Listados de Asistencia para Implementación de Gobierno Digital. <p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, a través de las regulaciones de la Norma ISO 27001:2013.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual SGSI. • Auditorías Internas Realizadas. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>MAPRE tiene sus canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Mediante correo electrónico e INTRANET, se cuelgan las charlas y cursos impartidos para que los colaboradores puedan visitar los temas cuando sea necesario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Administración de INTRANET. • Actualizaciones INTRANET. • Comunicaciones y Difusiones vía Correo Electrónico. <p>A través del canal de información OAI, cuya misión es canalizar las solicitudes de información y datos solicitados por personas, empresas o instituciones externas y garantizar que reciban las mismas en el menor tiempo posible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes y Estadísticas de Solicitudes OAI. • Portal de Transparencia Actualizado, Website MAPRE. <p>Para las desvinculaciones programadas, se desarrolla un plan para que los colaboradores nuevos a ocupar los cargos tengan la oportunidad de capacitarse. Así mismo, se desarrollan los procedimientos de los procesos claves de cada puesto, debidamente documentados y revisados periódicamente según la política.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También, el personal del MAPRE beneficiado con programas de estudio especiales o postgrado deben cumplir y firmar un acuerdo que les compromete a laborar para la institución en por un tiempo determinado a la finalización de sus estudios.</p> <p>Así mismo, tienen el compromiso de compartir el conocimiento adquirido con sus compañeros de trabajo más cercanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación • Política Becas de Estudios Especializados 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Con el propósito de cumplir con los objetivos acordados a la gestión de la tecnología del Ministerio, se formuló el POA de la DTIC el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución. Así como se tiene una planificación y validación de compras tecnológicas de acuerdo con el PACC 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Dirección DTIC 2021. • Formulación PACC equipos TIC. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se esta avaluando la implementación de tercerización de servicios de impresión para la reducción de costo en consumibles y piezas de repuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas Económicas y Técnicas de Proveedores de TIC. • Documento de dimensionamiento en las áreas con altas demandas de servicios de impresión. <p>Implementación del proyecto de integración portal transferencia gubernamental para la conexión de los datos del portal MAPRE de transparencia con el portal de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Solicitud a DIGEIG. • Exportación de la Data al Portal. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios,</p>	<p>Actualización portal de INTRANET para la implementación de nueva línea gráfica y nuevos módulos de servicios y herramientas para los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Solicitud de Actualización de INTRANET. • Minutas de Reuniones con áreas responsables. <p>Implementación de formularios de actividades Palacio Nacional, organización y logística de recibimiento de visitantes externos para las actividades realizadas dentro del Palacio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de Solicitudes. • Formulario del Servicio. • Autoevaluación CAF 2020. • Certificaciones NORTIC A • Puntuación iTICge <p>Además, la implementación del proyecto ITSM para el mejoramiento de digitalización de formularios de solicitudes de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PACC 2021. <p>MAPRE, implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética entre ellas: recertificación de las normas ISO 27001:2013 y NORTICS (A3, A4, A7).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones de Seguimiento de Cumplimiento. • Charlas de Concientización. • Pergaminos de las Certificaciones • Correos de Seguimiento. <p>MAPRE, toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, se realizan descargos de equipo de acuerdo con el tiempo de vida útil de los mismos, cumpliendo los protocolos de manejo de residuos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Gestión Ambiental. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Sostenibilidad 3Rs (Reducir, Reciclar y Reutilizar) en la categoría Oro, 2021. • Política de Activos Fijos e Intangibles. • Oficio Solicitud de Descargo de Equipos. • Listado de Descargo de Equipos. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Remodelación y Adecuación de Espacios. • Plan de Mantenimientos Casa de Gobierno. • Saneamiento de los Terrenos del Palacio Nacional. <p>Se proporcionan condiciones de trabajo que garantizan un adecuado espacio donde se aprovecha la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad de este, mirando especialmente las necesidades de los colaboradores. Evidencias: Ver ejemplo anterior.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>MAPRE, aplica sus políticas internas para velar por el ciclo de vida de la gestión de instalaciones, para la reutilización, reciclaje o eliminación segura de sus insumos y activos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Uso de Vehículos Asignados. • Política Gestión Ambiental. • Certificación de Sostenibilidad 3Rs. (Reducir, Reciclar y Reutilizar) en la categoría Oro, 2021. • Política de Activos Fijos e Intangibles. <p>Este Ministerio gestiona salones y espacios para la ejecución de actividades y reuniones, los cuales comparte con otras entidades. En ese sentido, también se ofrecen Visitas Histórico-Culturales para dar a conocer las instalaciones y el patrimonio histórico que representa el Palacio Presidencial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades realizadas en Casa de Gobierno, Sala de Prensa Portal Web. • Eventos realizados en Casa de Gobierno. • Plan de Reapertura PICNIC, domingo 01 de agosto 2021. 	<p>No se evidencian Visitas Histórico-Culturales abiertas a la comunidad/ciudadanos por motivo a las medidas tomadas por el COVID-19.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Para garantizar por el cuidado y uso eficaz de los medios de transporte y recursos energéticos, se han diseñado planes y políticas que permiten optimizar los recursos y prolongar la vida útil de dichos bienes, para de esta manera evitar gastos innecesarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Uso de Vehículos Asignados. • Notas de Prensa Portal Web. • Política Gestión Ambiental. • Correcciones Eléctricas Para el Ahorro. <p>El MAPRE cuenta con tres (3) áreas de parqueos, incluyendo una de visitantes en el área de recepción y otra para motocicletas, de igual forma existen rampas para personas con discapacidad. Se han tomado acciones para garantizar el fácil acceso de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acceso habilitadas. • Política Asignación y Uso de Parque Institucional. • Certificación RD Incluye. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El MAPRE, cuenta con la documentación de los mismos, es decir, distintas Políticas y Procedimientos, que incluye los procesos, tomando con referencia la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones y filosofía institucional También contamos con buzones de sugerencias, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión del servicio solicitados.</p> <p>Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua de acuerdo al cumplimiento de ciclo, identificando cada modificación de la documentación con la creación de nuevas ediciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista Maestra de Políticas y Procedimientos. • Manual de Políticas y Procedimientos. • Control de Buzón de Quejas y Sugerencias. • Buzón de Quejas y Sugerencias. 	<p>No se evidencia la implementación de un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los</p>	<p>Como principio de mejora continua, anualmente se evalúan los procesos y estrategias y se actualizan, a los fines de gestionar los cambios del entorno que nos afectan. A través del PACC se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de los procesos del ministerio, ya sean enfocados a la innovación y automatización de los procesos, así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las</p>	<p>como a la consecución de los objetivos estratégicos definidos, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de políticas y procedimientos • Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 y 2022. <p>Los procesos del MAPRE, tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas mediante las firmas de aprobación de dichos documentos; además las mismas son empoderadas para realizar el seguimiento a los procesos correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Cargos. • Control de políticas y procedimientos. • Políticas y procedimientos. • Plantilla de políticas y procedimientos. <p>Anualmente se revisan los procesos establecidos en políticas, con miras a lograr mayor eficacia y rapidez del proceso mediante análisis de los diagramas de flujo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Control de Política y Procedimientos. • Diagrama de flujo en cada proceso. <p>MAPRE, fue la sede y parte de los organizadores del primer maratón de Innovación Pública, con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>finalidad de conocer mejoras de otras instituciones del país para identificar acciones de mejoras o reformas políticas que permitan la innovar de los procesos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria al Maratón de Innovación Pública. • Sala de Prensa Portal Web MAPRE. <p>MAPRE en acompañamiento del MAP, elaboro la Carta Compromiso al Ciudadano, a los fines de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución. También a través de la elaboración de los acuerdos de desempeño de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes CCC y Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022. • Acuerdos de disponibilidad del servicio, plan de continuidad. <p>MAPRE, revisa y mejora los procesos con la finalidad de proteger la información del Estado, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, recertificado durante el 2020, para asegurar la confidencialidad y protección de la información del Ministerio.</p> <p>Además, cuenta con política que asegura la protección de datos de los ciudadanos(as) que solicitan el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual del Sistema de Seguridad de la Información. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación del SGSI 2020. • Política Protección de Datos del Ciudadano. • Certificación de la Nortic A5. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>A través del Buzón de Quejas y Sugerencias, y la representación de la OAI, Redes Sociales, Portal Web, sección de noticias el MAPRE mantiene un canal de comunicación con los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web y Redes Sociales. • Buzón de Sugerencias Virtual. • Política de Encuestas de Satisfacción. • Política de Buzones de Quejas y Sugerencias. <p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. Se mantiene definida una política de</p>	<p>No se evidencian métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>No se evidencian análisis ni mediciones de la gestión de género.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Inclusión y se ha creado una unidad y comité de igualdad de género para estos fines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Igualdad conformado. <p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, a través del Portal Web se mantienen actualizadas las informaciones correspondientes a procesos y el servicio de Visitas Histórico-Culturales (Recorridos por la Casa de Gobierno). De igual modo se mantienen los servicios hábiles en el Punto GOB.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web MAPRE. • Servicios Publicados en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos del MAP. • Redes Sociales. • Correos electrónicos para contacto. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El MAPRE cuenta con sus servicios identificados y descritos en la carta compromiso al ciudadano:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) 2020-2022. • Plan de Continuidad de los Servicios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La institución cuenta con sistemas implementados de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio de datos como es el SIGOB, SISMAP, iTICge. Evidencia: Evidencia de Uso de los Sistemas.</p> <p>Como forma de mantener la interacción entre los diferentes grupos de trabajo, en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se crean comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comités de Trabajo. • Participaciones y Reuniones Comité Sostenibilidad. <p>Nuestra ubicación dentro de la Casa de Gobierno nos facilita el compartir los servicios básicos, tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Palacio Nacional, entre éstas: Dirección de Comunicaciones (DICOM), Consultoría Jurídica, Consultoría Jurídica, Dirección General de Información y Prensa de la Presidencia, etc. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes Correspondencias Tramitadas a Instituciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de soporte tecnológico suministrados. • Requerimientos y atenciones a otras unidades de: Servicios Generales, Salud y demás. <p>Tenemos implementados sistemas de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio como es el SIGOB, Transdoc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIGOB-Transdoc. <p>MAPRE cuenta con viceministerios que poseen funciones para establecer relaciones con otras entidades de carácter público y de esta manera ayudar a corregir o subsanar cualquier problema social el cual amerita asistencia de este ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Ayudas Económicas a las Gobernaciones y Ayuntamientos. • Sala de prensa Portal Web MAPRE. 	<p>No se evidencia el acuerdo de estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La imagen global del Ministerio en cuanto a la percepción recibida de los ciudadanos en cada una de las encuestas ronda sobre un 90% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe MAP Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2020. <p>Se mantiene disponible y asequible la información orientada a los ciudadanos/clientes a través de el Portal Web, las redes sociales y la recepción de visitantes, los colaboradores de MAPRE están enfocados en brindar servicios y atención de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure CCC, 2020-2022. • Política de Atención Ciudadana. • Política del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Enlace al buzón: https://mapre.gob.do/buzon-de-sugerencias/ <p>Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos, pero cada día en busca de mejorar se posee canales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de percepción y satisfacción. - Buzones de quejas y sugerencias <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los Buzones de Quejas y Sugerencias. 	<p>No se evidencian encuestas o mediciones de la Imagen global de la organización y su reputación pública recientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de autoevaluación CAF 2020. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En cuanto a la transparencia, apertura e información MAPRE, obtuvo la puntuación en enero del año en curso alcanzó un 99%, en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia actualizado, Website MAPRE: https://mapre.gob.do/transparencia/ • Memorias Institucionales Publicadas. <p>MAPRE, mantiene un ambiente y trato integro desde los colaboradores de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción. • Guía de autoevaluación 2020. • Buzones de quejas y sugerencias (Físicos y virtuales). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En el primer semestre 2020 se realizaron las aplicaciones de las Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, presentando un porcentaje de satisfacción de: sobre los servicios de VHC y Correspondencias.</p> <p>- Confianza en el Personal: 95% y 91%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes Encuestas de Satisfacción. - Informe MAP Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. - Guía de autoevaluación 2020. <p>Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos/clientes aplicadas. VHC y Correspondencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía/ Accesibilidad: 96% y 90%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. • Guía de autoevaluación 2020. <p>Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos/clientes aplicadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración de satisfacción general en los servicios: 95% y 95%. <p>Cumplimiento de los 5 días comprometidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de respuesta en VHC 87% - Tiempo de tramitación en Correspondencias de 96%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. • Control Tiempo de Tramitación y Tiempo de Respuesta de los Servicios. • Informe de Evaluación CCC 2021. • Guía de autoevaluación 2020. <p>Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos/clientes aplicadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. • Informe de Evaluación CCC 2021. • Guía de autoevaluación 2020. <p>Se han detectado mejoras innovadoras en los procesos y servicios, y proyectos internos a través de la evaluación de los procesos institucionales y la Norma ISO 27001:2013. Y la evaluación de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes y usuarios internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamientos de Proyectos TIC. • Revisión de Políticas y Procedimientos. • Mejoras identificadas Servicio de VHC. 	<p>Mediciones sobre la capacidad de la organización para la innovación recientes.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre la agilidad de la organización.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre la digitalización en la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Por medio del control establecido para el cumplimiento de estándares de calidad de los servicios se monitorea el tiempo de tramitación y tiempo de respuesta a los ciudadanos/clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El tiempo de espera de respuesta para el servicio de Visitas Histórico Culturales (Recorridos), es de 5 días laborables y el tiempo de prestación del servicio es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. Presenta una satisfacción de 95%. Tiempo de recepción de documentos (de tres (3) a diez (10) minutos para el proceso de registro y tramitación. Presenta una satisfacción de un 86.65%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure CCC 2020-2022. • Portal Web MAPRE, Sección Servicios. https://mapre.gob.do/servicios/recorridohistorico-cultural-al-palacio-nacional/ • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. • Guía de autoevaluación CAF 2020. <p>Por medio de los buzones de quejas y sugerencias, se han recibido en el periodo agosto 2020-julio 202 algunos comentarios los cuales han sido atendidos a través del buzón virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de Quejas y Sugerencias (0) - Físicas (3) - Portal SAIP (70) - 311 (6) <p>Respondidas en tiempo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Balance de Gestión OAI. <p>Sobre los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los estándares/compromisos de calidad se obtuvieron</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>algunas desviaciones debido a las medidas del Covid-19 y cambios internos en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles de cumplimiento compromisos /estándares de calidad CCC. • Informe de Evaluación CCC, enero 2021 del MAP. <p>La Carta Compromiso al Ciudadano, fue evaluada el pasado mes enero 2021, la puntuación obtenida en la evaluación fue de un 99% En el cumplimiento de compromisos/estándares.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación CCC, enero 2021 del MAP. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los canales de información y comunicación que dispone MAPRE son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del Palacio Nacional. • Central Telefónica. • Portal Web MAPRE. • Redes Sociales. • Punto GOB Sambil. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de Recepción y Central Telefónica. • Estadísticas Portal Web y Redes Sociales. <p>Se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Evidencias: Portal Web Actualizado y sección de Transparencia, con una puntuación de 99%.</p> <p>MAPRE, tiene el compromiso con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, por lo cual mantiene su portal actualizado y en cumplimiento con las normativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del Portal de Transparencia últimos meses. <p>Se mantienen óptimos los alcances de la entregada de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Transparencia DIGEIG. • Controles SGSI. • certificación Nortic A5. <p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web de MAPRE.</p> <p>Horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Visitantes, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. • Áreas Administrativas, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. • Visitas Histórico Culturales (Recorridos): Se realizan de martes a viernes, a partir de las 10:00 a.m. y en horas de la tarde, a partir de las 3:00 p.m. En caso de ser necesario el contacto telefónico, las oficinas administrativas están disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para solicitudes de recorridos e información. <p>Se mantiene disponible en la descripción del servicio de VHC. Portal Web. Ver ejemplos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>anteriores. En lo que respecta al tiempo y la capacidad de respuesta este es valorado en un 85% donde los resultados de satisfacción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo que le ha dedicado el personal: 96.9% • Tiempo de espera: 95.3% y 93% • Tiempo en dar respuesta: 91.2% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. <p>Se mantiene disponible en la descripción del servicio de VHC. Portal Web. Ver ejemplos anteriores. Así mismo de forma específica se ha medido la valoración del tiempo de espera en cada uno de los servicios obteniendo tendencias positivas en la mayoría de los casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VHC: 99% -95% - 91% • Recepción: - 89% - 89% - 91% • Correspondencia: 87% - 86% - 78% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción 2020. <p>Los servicios de MAPRE, son totalmente gratuitos y accesibles a los Ciudadanos/Clientes.</p> <p>Se mantiene disponible Portal Web de MAPRE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace al Brochure de CCC Portal Web: https://mapre.gob.do/wp-content/uploads/2021/07/Brochure-Carta-Compromiso.pdf 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>MAPRE ofrece apoyo a las asociaciones de ciudadanos (asociaciones de estudiantes, juntas de vecinos, iglesias, etc.) en la medida de las posibilidades internas, quienes a través de una comunicación escrita pueden realizar solicitudes. Además, constantemente se motiva el uso de los medios de participación ciudadano por medio de las Redes Sociales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones varias recibidas • Seguimiento Buzón de QDSF • Publicaciones Redes Sociales y respuestas. <p>Se ha definido y revisado el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Buzón de Quejas y Sugerencias • Control Buzón QDSF • Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios. 	<p>No se evidencian sugerencias recibidas e implementadas.</p>
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los</p>	<p>MAPRE mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos/clientes. Como el Portal Web, Redes Sociales, Sistema SIGOB-Transdoc para las correspondencias.</p>	<p>No se evidencian mediciones/indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se revisa periódicamente la participación de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de levantamiento y formulación PEI. • Matriz de Interesados. • Análisis FODA. 	<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los Ciudadanos/clientes tienen hábiles y a la disposición distintos medios de participación ciudadana en los productos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022. • Informes satisfacción de los servicios antes mencionados. <p>MAPRE, cumple con los índices de Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. La institución tiene una calificación de 99% por parte de la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación CCC, enero 2021. • Informe de cumplimiento Transparencia, enero DIGEIG 2021. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	<p>MAPRE, mantiene el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones de formulación y levantamiento de la planeación estratégica. Para fines de actualización de la filosofía institucional se desarrollaron actividades y encuestas para la recolección de la percepción de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de Participación formulación PEI 2021-2024 a colaboradores. • Comparativo de la Filosofía Institucional. 	<p>No se evidencia medición de la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se mantiene concientizando a las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromisos Éticos firmados. • Código de Ética. • Política de Sistema de Consecuencias. <p>MAPRE desde la Dirección de Recursos Humanos, gestionó la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, en acompañamiento del MAP en este mes de julio del 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Solicitud de Acompañamiento para aplicación de la encuesta de clima laboral. • Difusión a la muestra de la encuesta de clima laboral. • Autoevaluación CAF 2020. <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción sobre la participación de las personas en las actividades de mejora.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p> <p>La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La Institución está realizando los estudios de percepción a través de la Encuesta de Clima Laboral 2021. Evidencias: Ver evidencias ejemplo 5, apartado I, subcriterio 7.1.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades</p>	<p>A través de la Dirección de Recursos Humanos, la división de registro y control, y el sistema para estos fines se lleva el seguimiento de control de asistencia, absentismo y enfermedad de los colaboradores.</p> <p>No se ha presentado.</p> <p>El personal participa en las jornadas de vacunación que se han llevado a cabo como medida de contención de los efectos de la pandemia del</p>	<p>No se evidencia monitoreo ni mediciones del rendimiento sobre Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.</p> <p>No se evidencia medición del rendimiento sobre el nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>No se evidencia medición del rendimiento sobre la frecuencia de la participación voluntaria en el</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>COVID-19. Así mismo, se han realizado Operativos de limpieza de playas en el cual los colaboradores han participado de manera entusiasta en las jornadas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia a jornadas de vacunación. • Listados de asistencia a Operativos de limpieza de playas. 	<p>contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia medición de indicadores relacionados a con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Todos los años se realiza la evaluación de desempeño sobre la cual se mide el desempeño de los colaboradores en 3 componentes distintos: cumplimiento de metas, competencias y régimen ético y disciplinario.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remisión de Acuerdos de Desempeño al MAP. • Remisión de Bonos de Desempeño para aprobación al MAP. <p>Se lleva el control de indicadores de control y registro de las capacitaciones tomadas por cada colaborador de cara al plan de capacitación y su plan de desarrollo individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BD de Capacitación • Plan de Capacitación • Listados de Asistencia 	<p>No se evidencian resultados de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>No se evidencian resultados respecto a frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más</p>	<p>MAPRE ha consagrado todos sus esfuerzos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos</p>	<p>No se evidencia medición o estudios del Impacto de la organización en la calidad de vida de los</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>incentivando a sus colaboradores participar en actividades humanitarias, culturales o sociales. Realiza constantemente jornadas de vacunación para combatir el COVID-19 en las distintas regiones del país y en el Distrito Nacional contribuyendo al cumplimiento del Plan Nacional de Vacunación, además de campañas de concientización a través de sus redes sociales, página web, etc.</p>	<p>ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Asume el compromiso de apoyar de manera incondicional al deporte, en busca de mejorar la condición académica de los futuros prospectos dominicanos, una muestra de ello es que a través del Viceministerio de Asuntos Interinstitucionales y Relación con los Poderes del Estado fue realizado el taller para la elaboración de una propuesta entre la asociación Major League Baseball (MLB) y el Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos procesados del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. <p>En MAPRE hemos adoptado la medida de cancelar todos los productos desechables suministrados por la Dirección de Nutrición; evitando internamente el consumo de materiales agresivos para el medioambiente y fomentando el uso de productos reutilizables podremos contribuir con el cuidado del ambiente que es responsabilidad de todos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Solicitud de Alimentos e Insumos. • Norma de Sostenibilidad Ambiental 3Rs. • Certificación 3Rs, mención Oro. 	<p>No se evidencia medición o estudios de la percepción/ reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Con el préstamo de las instalaciones del Ministerio para la realización de la Obra Las Siete Palabras, pieza dramático-musical que narra los testimonios de aquellos que vivían cerca de del Señor Jesucristo. Se demuestra que nuestras instalaciones están disponibles para desarrollar actividades culturales abiertas al público que brinden sano entretenimiento a la familia dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. 	<p>No se han realizado mediciones de percepción sobre acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>En el marco del modelo de ahorro de los recursos públicos, el Instituto para el Desarrollo del Suroeste (INDESUR) entregó a través del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), 13 viviendas totalmente amuebladas en el municipio Postrer Río de la provincia Independencia. El ministro Administrativo del MAPRE, anunció la terminación de otras cinco casas y el apoyo con 40 millones de pesos adicionales para que INDESUR pueda seguir desarrollando tan impactante iniciativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Presidencia de la República Dominicana. 	<p>No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Con el objetivo de promover la integración de estudiantes de las diversas universidades nacionales en proyectos innovadores, el Ministerio Administrativo de la Presidencia organizó la feria virtual de emprendimiento y MiPymes, de esta manera se fortalece la eficiencia y oportunidades de inversiones. El Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana del Ministerio impartió la charla Abuso Financiero contra la Mujer abierto para todo el público a través del canal de</p>	<p>No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>YouTube de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, con el objetivo de fomentar la igualdad que resulta fundamental para la toma de medidas eficaces que pudieran evitar este tipo de agresión hacia las mujeres, que son las afectadas en la mayoría de los casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. <p>La institución posee un contrato con una empresa de reciclaje de residuos de papel, cartón y plástico a través del Comité de Gestión Ambiental y Sostenibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza jornadas de limpieza de playas. • Jornadas de reforestación de manglares, bajo la coordinación del Comité de Gestión Ambiental del MAPRE. <p>La implementación de la operación del Interceptor 004 es parte de la plataforma Rescate Ozama, una iniciativa multisectorial que busca articular a todos los actores que trabajan en favor de la reducción del consumo, la eliminación de los plásticos y residuos de los ríos de la República Dominicana con una visión de desarrollo sostenible. Dicha operación se lleva a cabo a través de un acuerdo entre el MAPRE, The Ocean Cleanup y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Como un reconocimiento al compromiso asumido por la institución de fomentar una cultura favorable con el medio ambiente, el Ministerio Administrativo de la Presidencia recibió la certificación de Sostenibilidad 3Rs (Reducir, Reciclar y Reutilizar) en la categoría Oro, con una vigencia de dos años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Sostenibilidad 3Rs. 	<p>No se evidencian estudios o mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> Sala de Prensa, Portal Web MAPRE. 	No se evidencia la medición del impacto u opinión pública 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.).

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Comité de Gestión Ambiental del MAPRE ha logrado reciclar desde enero hasta junio 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 325 Kg de cartón. - 205 Kg de papel. -8.61 kg de plástico. <p>Estos residuos son entregados a una red para la recolección de reciclables (papel, cartón, plásticos) coordinada por Sostenibilidad 3Rs, que inserta a recolectores informales que hacen de la comercialización de los reciclables su medio de vida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Sistema de Gestión Ambiental MAPRE. Informes Trimestrales. <p>MAPRE mantiene un estrecho vínculo con los líderes comunitarios de las diversas juntas de vecinos del país para conocer sus principales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>demandas y poder buscar soluciones en un corto tiempo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los grupos de interés. <p>Las actividades que se realizan son reportadas por todos los medios de divulgación: prensa escrita y en línea nacional e internacional, prensa televisiva y radial, etc. Esto permite difundir el accionar del MAPRE para brindar ayuda y servicios a todos los interesados. A través de la Dirección de Comunicaciones que tiene la responsabilidad de divulgar a través de diferentes medios las actividades del MAPRE y el seguimiento por parte de la ciudadanía en las Redes Sociales y los medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa acerca del Ministerio y la Responsabilidad Social. (Sala de Prensa, Portal web MAPRE). • Número de seguidores en las Redes Sociales <p>MAPRE cumple con las normativas vigentes nacionales e internacionales sobre inclusión social y laboral de personas sin distinción de condición física y/o social, cuenta con las condiciones óptimas para como ente empleador apoyar a personas socialmente desfavorecidas. Otorga las mismas oportunidades de empleo a los candidatos, sin importar raza, color, discapacidad, condición social o cualquier otra situación protegida por las leyes y normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Inclusión Social y laboral. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de</p>	<p>El MAPRE, esta revisando su Política de Voluntariado Institucional. Y A través del comité de Sostenibilidad se han convocado actividades con la participación de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Voluntariado. • Actividad de Limpieza de Playas. • Actividades de Vacunación en las provincias. • Sala de Prensa MAPRE. <p>Nuestro Ministerio está consciente de que el intercambio de conocimientos, o aprendizaje, es una manera eficaz de compartir, repetir y ampliar las experiencias positivas es por ello que constantemente promueve la participación del personal en espacios y actividades de intercambios de experiencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y asesoría a las Gobernaciones. • Visitas realizadas por el Viceministerio de Transparencia y Atención Ciudadana, (Sala de Prensa MAPRE). <p>El Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Oficina de Prevención y Seguridad Laboral, desarrollan diversos programas, y protocolos orientados a la prevención y mitigación de los riesgos a la salud y accidentes laborales impactando positivamente la integridad de todos los</p>	<p>No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas a través del voluntariado recientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>colaboradores, contratistas y visitantes del MAPRE. Se han realizado varias jornadas de vacunación contra el COVID-19 para los colaboradores de esta institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones y Difusiones. • Política Seguridad y Salud en el Trabajo. • Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo. • Operativos Médicos. <p>MAPRE ha sido vital la incorporación de la Responsabilidad Social en la gestión institucional, convirtiéndose en una muestra de compromiso y sensibilidad hacia sus grupos de interés y la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de resultados Auditoría Sostenibilidad. • Reporte de Ayudas Humanitarias. • Actividades de Vacunación en las provincias. 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Algunos resultados en términos de cantidad y calidad de la prestación de los servicios serían los siguientes (enero-junio):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepciones visitantes: 25,742. • Llamadas Atendidas: 44,739. • Recepción de Documentos (Correspondencias): 12,013. • Recorridos Visitas Histórico-Cultural: Visitantes recibidos en el PICNIC: 60 personas. Las visitas guiadas se mantienen suspendidas hasta el momento. <p>Se evidencian los informes de resultados de las recertificaciones en términos de calidad y auditorías externas como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recertificación de la Norma ISO 27001:2013, realizada en febrero 2021. • Recertificaciones NORTIC A3 y A5. • Auditorías de Control Interno y Financieras. • Auditorías realizadas por la DIGEIG: 99%, 100%, 97.5%, 99%. Durante este año 2021. 	<p>No se evidencian mediciones de resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>No se evidencian mediciones de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se evidencian mediciones de grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El MAPRE cuenta con estándares establecidos de calidad de un 90% en la Carta Compromiso al Ciudadano, recibiendo una puntuación de un 99% en la evaluación realizada en enero 2021. • iTICge – OPTIC (Posición e Índice): puntuación 95%. • SISMAP 86.90%. • NOBACI: 0% de cumplimiento en la Institución. <p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia mantiene una puntuación de 95% en índice de uso de las TIC e implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2021), evidenciando el esfuerzo e interés de mantener resultados y datos abiertos a la transparencia institucional e innovación tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posiciones Indicador iTICge 2021. • Monitoreo de los Servicios de MAPRE. • Recertificaciones NORTIC A3 y A5. 	<p>No se evidencian mediciones o evaluaciones de resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>MAPRE, gestiona de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto. • Presupuesto aprobado. • Plan de Compras y Contrataciones • Planificación de Recursos Humanos 2021. • Plan de Capacitaciones. • Plan de Proyectos Tecnológicos. • Plan de Mantenimiento de la Casa de Gobierno. • Informe de Reducción de Gastos Públicos. <p>Se evidencian mejoras e innovación de los procesos, políticas y procedimientos internos que han sido actualizados y se mantienen en revisión constante. Actualmente se han revisado un 55% de las políticas internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado Maestro de Documentos • Ver evidencias Criterio 5. 	<p>No se evidencian Benchmarking/ Benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Algunas de las mediciones del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. Se realizan de los siguientes medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias Virtual. https://mapre.gob.do/buzon-de-sugerencias/ • Solicitudes de recorridos vía Portal Web y Correo Electrónico. • Correo de info@presidencia.gob.do <p>Se evidencian los informes de resultados en términos de calidad y auditoría interna la siguiente:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría Interna, Norma ISO 27001:2013, diciembre 2020. • Autodiagnóstico CAF 2020. <p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) logró la recertificación de la Organización Internacional de Normalización ISO 27001:2013, para el aseguramiento, confidencialidad e integridad de la información, así también como la identificación de riesgos y posibles herramientas para su mitigación y control. Y otras certificaciones tecnológicas y de gestión.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia mediciones o análisis de rendimiento de la Eficacia de las alianzas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 27001:2013. • Certificación Nortic A5. • Certificación HIMAX del área de nutrición. • Certificación 3Rs, Mención Oro. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencian cumplimiento de los presupuestos y los objetivos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos, publicados en el Portal Web. • Ejecución Presupuestaria del MAPRE. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). <p>El MAPRE, evidencia resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto 2021. • PACC 2021. • Ejecución Presupuestaria del MAPRE. 	

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