MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
*Avanzamos para ti*

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

## NOMBRE DE INSTITUCIÓN

## OFICINA DE LA DEFENSA CIVIL

## FECHA
## 10 DE AGOSTO DEL 2021

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

**INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

**Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

**C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S**

**CRITERIO 1: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

**SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. | La Defensa Civil busca dirigir la organización desarrollando su misión y visión, la misma fue formulada y desarrollada con los grupos de interés y servidores de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografía del marco de la misión y visión con acceso a todo el personal.<br>• Portal WEB, con acceso a toda la ciudadanía. | |
| 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. | El marco de valores está alineado con la misión y la visión de la institución, respetando el marco general de valores del sector público, siendo estos: Voluntad de servicio, compromiso, responsabilidad, respeto.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografía del marco de valores<br>• Portal WEB, sobre los valores de la institución con acceso a toda la ciudadanía. | |

| | | |
|---|---|---|
| 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. | La Oficina de la Defensa Civil motiva y apoya a las personas de la organización y actúa como modelo de referencia. Cuenta con un manual de Política de Comunicaciones, donde se establecen los lineamientos para ejecutar la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar una correcta divulgación y difusión de informaciones de carácter institucional a los empleados y grupos de interés.<br><br>**Evidencia:**<br>• Política de Comunicaciones.<br>• Plan Piloto de capacitación/ inducción (Modulo difusión institucional ESNAGERI). | |
| 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. | Se ha establecido como una función del Departamento de Planificación y Desarrollo, la revisión periódica de la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, como los demográficos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Manual de funciones, página no. 33<br>• Fotos reuniones.<br>• Registro de participación.<br>• POA | |
| 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. | Nuestra institución cuenta con un Código de Ética y una Comisión de Ética Pública, para apoyar al personal que enfrenta dilemas éticos; situaciones que aparecen cuando distintos valores de la organización entran | |

| | | |
|---|---|---|
| | en conflicto, alineados a la Ley 120-01.<br><br>**Evidencias:**<br>• Código de Ética de febrero del 2018, colgado en nuestra página web.<br>• Fotos de socializaciones y charlas de temas relacionados a la ética.<br>• Lista de participantes de charlas, talleres, tec.<br>• Broshoures contentivos de información sobre ética pública. | |
| 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. | A través de nuestra Comisión de Ética Pública, se han desarrollado charlas a todo el personal sobre prevención de la corrupción. Además, los integrantes de la Comisión han tomado capacitaciones el cual les permitirá gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.<br><br>Además, a través de nuestro portal de transparencia, publicamos de manera transparente todos los procesos de gestión de las diferentes áreas potenciales de conflictos de intereses, publicaciones que se registran mes por mes, siendo éste evaluado con altas calificaciones.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal de Transparencia,<br>• Evaluación del Portal de | |

| | | |
|---|---|---|
| | Transparencia,<br>• Listado de participantes de taller sobre prevención de la corrupción,<br>• Certificación de la Comisión de Ética por (DIGEIG),<br>• Publicaciones de las compras en el portal transparencia,<br>• Reporte de las compras. | |
| 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo). | Nuestra institución refuerza mes por mes la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes/directivos/empleados, a través de reuniones periódicas en donde se debaten y establecen los diferentes operativos que como institución debemos desarrollar, donde nuestro Director Ejecutivo recomienda normas para un buen liderazgo, tomando siempre como referencia nuestra misión, visión y valores.<br><br>**Evidencias:**<br>• Memorándum de convocatorias,<br>• Foto del Director Ejecutivo reunido con el personal directivo y empleados de la institución,<br>• Listados de participantes en reunión,<br>• Lista de participación,<br>• Minuta,<br>• Fotos. | |

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

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

| | | |
|---|---|---|
| 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. | La Oficina de la Defensa Civil cuenta con una Estructura Organizacional, la cual ha sido aprobada y Refrendada mediante Resolución No. 001-2020.<br><br>También cuenta con un Mapa de Procesos, a través del cual se garantiza un desempeño eficiente de la planificación y la estrategia en pro de los resultados, productos y servicios; estableciendo indicadores de rendimiento para su revisión periódica. Actualmente estamos revisando los procedimientos para que estén alineados a los exigidos en la NOBACI.<br><br>**Evidencias:**<br>• Estructura Organizativa aprobada por el MAP.<br>• Mapa de procesos,<br>• NOBACI. | |
| 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. | El Manual de Funciones de la Oficina de la Defensa Civil contempla que el Departamento de Planificación y Desarrollo debe velar y dar seguimiento a los proyectos de modernización y adecuación de la estructura organizativa de la institución.<br><br>**Evidencia:**<br>• Manual de funciones aprobado por el MAP mediante resolución No. 001-2018. | |
| 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de | En los informes del Plan Operativo, se | |

| | | |
|---|---|---|
| objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). | reportan los resultados para todos los niveles y áreas de la Institución, así como mediciones periódicas de desempeño del personal.<br><br>**Evidencias:**<br>• Matriz del POA,<br>• Evaluaciones de desempeño del personal Periodo 2020,<br>• Informe de avances Plan Operativo Anual. | |
| 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). | La Oficina de la Defensa Civil cuenta con un Plan Estratégico y un Plan Operativo Anual, además trabajamos con los indicadores de medición de la Gestión Administrativa como son: SISMAP, NOBACI, Transparencia, Presupuesto, Plan de Compras y TIC.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico,<br>• Plan Operativo,<br>• Puntajes Transparencia,<br>• Sismap.<br>• Presupuesto,<br>• Compras,<br>• NOBACI,<br>• TIC. | |
| 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. | Con el objetivo de seguir impulsando una cultura de calidad en la Oficina de la Defensa Civil, miembros del Comité de Calidad recibieron una capacitación sobre el "Marco Común de Evaluación CAF". | |

| | | |
|---|---|---|
| | Estamos implementando la NOBACI, como herramienta de control interno.<br><br>**Evidencias:**<br>• Foto de Taller CAF,<br>• Avances en la NOBACI,<br>• Normativas OPTIC. | |
| 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. | La Oficina de la Defensa Civil ha formulado la estrategia de administración electrónica en base a la incorporación y fortalecimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones, es por esto que cuenta con su página web y redes sociales, como medios para crear una relación más directa con sus grupos de interés y mantenerlos informados sobre los objetivos operativos de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Página web,<br>• Redes sociales,<br>• Correos electrónicos. | |
| 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | Se ha mejorado la infraestructura, fomentando un mejor ambiente laboral y el trabajo en equipo, los cuales son adecuados para el buen desarrollo del trabajo institucional, así como para una eficiente gestión de proyectos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos de las nuevas infraestructuras,<br>• Mobiliario,<br>• Mejor espacio para la parte de | |

| | | |
|---|---|---|
| | proyectos,<br>• Coordinación con otras instituciones para el desarrollo de nuevos proyectos desde el Área de Planificación y Desarrollo. | |
| 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. | Se mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La comunicación externa se maneja enfocada a la población en general, a través de nuestra página web y redes sociales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Política de Comunicación de la Oficina de la Defensa Civil,<br>• Circulares informativas,<br>• Buzón de sugerencias,<br>• Pantalla informativa,<br>• Página web institucional,<br>• Correos electrónicos,<br>• Síntesis de noticias internas,<br>• Redes sociales. | |
| 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. | Nuestra Oficina desarrolló una encuesta de clima organizacional y cultura, a fines de promover una mejora continua e innovación de sus procesos y/o actividades a desarrollar.<br><br>**Evidencia:**<br>• Encuesta de clima y cultural organizacional y plan de mejora de la misma, | |

| | | |
|---|---|---|
| 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. | • Encuesta externa de Diagnóstico Comunicacional.<br><br>Periódicamente la Dirección Ejecutiva de esta Oficina de Defensa Civil realiza reuniones con los encargados de las oficinas provinciales para informales de las iniciativas y los efectos esperados.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografía de reunión con encargados provinciales,<br>• Circular,<br>• Lista de participantes. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. | En la Oficina de la Defensa Civil, desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización, se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.<br><br>**Evidencia**:<br>• Declaración Jurada de los funcionarios a través del portal de transparencia de la institución,<br>• Implementación Portal Transaccional,<br>• Observación de Compras Públicas,<br>• Comité de Ética, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Comité de Calidad. | |
| 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. | Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, la que se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales. Se promueve el crecimiento profesional basado en el desarrollo formativo del mismo.<br><br>**Evidencias:**<br>• Uso del comedor para todos los empleados, sin orden por jerarquía,<br>• Cumplimiento de la Ley 41-08 sobre igualdad de oportunidades,<br>• Diferentes actividades de integración. | |
| 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. | Todos los asuntos de interés son comunicados al personal de la Defensa Civil, a través de memorándums, circulares, pantalla informativa; en tanto que las consultas son realizadas a los mandos medios.<br><br>**Evidencias:**<br>• Memorándums a todo el personal,<br>• Pantalla informativa,<br>• Foto de reunión con directivos,<br>• Buzón de Sugerencias,<br>• Reuniones, minutas, listas de asistencias. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. | La Oficina de la Defensa Civil ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones e indumentarias necesarias para la realización de sus labores.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan de capacitación,<br>• Logística,<br>• Uniformes,<br>• Infraestructura adecuada,<br>• Proceso de inducción,<br>• Herramientas de trabajo. | |
| 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. | La máxima autoridad y los mandos medios realizan contactos y retroalimentan con los colaboradores de las diferentes áreas, a través de los medios que se enuncian más abajo, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal.<br><br>**Evidencias:**<br>• Evaluación del desempeño,<br>• Circulares y correos a todo el personal,<br>• Capacitaciones a empleados,<br>• Correos electrónicos de seguimiento. | |
| 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | Se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de participación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Memorándums de designaciones y delegación de responsabilidades en ausencias por viajes,<br>• vacaciones o licencia de personal directivo. | |
| 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. | La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva a sus colaboradores a la asistencia a talleres y actividades formativas propias o coordinadas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Talleres y capacitaciones realizadas,<br>• Lista de participantes a capacitaciones,<br>• Plan de capacitación,<br>• Designación a actividades externas. | |
| 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. | Los líderes incentivan la participación de empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de los mismos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de sugerencias, correos electrónicos.<br>• Comunicaciones de situaciones específicas. | |
| 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | En esta Oficina se premia el esfuerzo y la dedicación de los empleados en los objetivos propuestos. | |

| | | |
|---|---|---|
| 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | **Evidencias:**<br>• Certificado de Reconocimientos.<br>• Fotos de entregas de premio en efectivo.<br>• Bono de Desempeño.<br><br>La Institución respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por el medio correspondiente.<br><br>**Evidencias:**<br>• Permisos para fines académicos, apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares.<br>• Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos, apoyo en donación de sangre, facilidad de asistencia a entierros. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. | La institución Identifica y analiza las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.<br><br>**Evidencias:**<br>• Informes sobre resultados de buzones de sugerencias.<br>• Solicitudes de información a la Oficina de Libre Acceso a la | |

| | | |
|---|---|---|
| | Información Pública. | |
| 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. | La Oficina de la Defensa Civil, como integrante de los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta, a nivel de los territorios, ha identificado y evaluado factores de vulnerabilidad, contribuyendo a la elaboración de propuestas de intervención en sinergia con las políticas públicas para para la reducción del riesgo de desastres. Se mantiene una participación activa sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y Estrategia Nacional de Desarrollo.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI.<br>• Apoyo en asistencias técnicas de la Comisión Nacional de Emergencias.<br>• Estrategia Nacional de Desarrollo a través del POA.<br>• Asistencia técnica. | |
| 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. | La Ley de Gestión de Riesgos y la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030 han orientado los planes, programas, proyectos y acciones que realiza la Defensa Civil.<br><br>**Evidencia:**<br>• Ley de Gestión de Riesgos.<br>• Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. | Los objetivos y metas de la Oficina de la Defensa Civil están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI,<br>• POA,<br>• Ley 257-66. | |
| 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. | Nuestra Institución es parte de las instancias que forman parte del Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta, que trazan los lineamientos políticos para la gestión del Riesgo de Desastres.<br><br>La DC como secretaria del Consejo Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta, asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el Presidente de la Republica.<br><br>**Evidencia:**<br>• Fotos de reuniones con el Presidente de la República,<br>• Fotos de reuniones con directivos de otras instituciones. | |
| 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | La Oficina de la Defensa Civil preside las reuniones ordinarias con las 32 instituciones públicas y privadas que conforman la Comisión Nacional de Emergencias y mantiene relaciones | |

| | | |
|---|---|---|
| | proactivas con las que forman parte del Sistema Integrado Nacional de Información (SINI), el Centro de Operaciones de Emergencias, así como diferentes ONG´s.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografías,<br>• Cartas de invitación,<br>• Actas de reunión,<br>• Recorrido por las instalaciones de la institución,<br>• Reuniones. | |
| 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). | Hemos desarrollado y mantenemos alianzas con diferentes empresas, ONG´s y proyectos para fortalecer la reducción del riesgo de desastres en el país.<br><br>**Evidencias:**<br>• Acuerdos firmados,<br>• Cartas,<br>• Correos,<br>• Fotografías de actividades en conjunto,<br>• Informe de participación en meses de trabajo de los PMR. | |
| 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | Se evidencia la participación de la institución en actividades profesionales, asociaciones de profesionales y empresariales, relativas a la Gestión de Riesgos.<br><br>La institución participa en foros, reuniones y talleres, organizados por profesionales y | |

| | | |
|---|---|---|
| | organizaciones nacionales e internacionales, liderando el tema de gestión de riesgo.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografías de actividades. | |
| 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. | La Oficina de la Defensa Civil promueve el conocimiento público y su credibilidad a través de diversos medios alternativos.<br><br>**Evidencia:**<br>• Notas de prensa en periódicos. Redes Sociales,<br>• Página web institucional,<br>• participación en Foros, Nacionales/Internacionales,<br>• Participación en programas televisivos y radiales. | |
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. | Nuestra estrategia de Marketing va orientada a concienciar a la población sobre medidas de prevención y actuación para preservar la vida y proteger los bienes, frente a situaciones de emergencias y /o desastres, mediante campañas que se realizan a través de los medios de comunicación y redes sociales.<br><br>**Evidencia**:<br>• Entrega de Brochures en las principales avenidas del país,<br>• Bajantes,<br>• Media tours en periódicos,<br>• Radio y televisión,<br>• Videos en Redes Sociales y | |

| | | |
|---|---|---|
| | Pantallas en las Avenidas Principales, | |

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. | Se han identificado los grupos de Interés algunos se identifican en el Plan Estratégico Institucional (PEI), y se han identificado diversos y diferentes Grupos de interés que son: la Presidencia de República, Cuerpos de Bomberos, Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Cruz Roja, INAPA, CAASD, Ministerios de Salud, Medio Ambiente, Educación, Obras Públicas, Embajadas, el COE y la CNE. medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra.<br><br>En la actualidad se han incluido dentro de los Comité de Prevención, Mitigación y respuesta las instituciones citadas anteriormente y además se han conformado las Redes Comunitarias.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI 2021-2024,<br>• POA 2021-2022,<br>• Listado de contacto instituciones,<br>• Actas de conformación de las Redes Comunitarias, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Actas de conformación de los Comité de Prevención Mitigación y Respuesta,<br>• Fotografías de los actos de juramentación de los comités y las redes comunitarias. | |
| 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | La Institución mantiene un monitoreo sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.<br>Estas informaciones son recopiladas por diferentes medios.<br><br>**Evidencias:**<br>• Recopilación, análisis y revisión mensual del Buzón de Sugerencia,<br>• Redes sociales institucional,<br>• Portal 311,<br>• Recopilación, análisis y revisión anual del (PEI y POA),<br>• Correos electrónicos.<br>• Informes de Portal Transparencia,<br>• Lista de asistencia a capacitaciones,<br>• Solicitudes de capacitación,<br>• Informes de Situación,<br>• Plan Temporada Ciclónica,<br>• Manual de la Sala de Situación. | |
| 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. | La Dirección Ejecutiva recopila, analiza y revisa los informes medioambientales y demográficos otorgados diariamente por las instituciones líderes del área a través de los estudios que las instituciones nos envían. (ONAMET/INDHRI), así como también se mantiene al día sobre los | |

| | | |
|---|---|---|
| | lineamientos, planes y estrategias de la política centroamericana y mandatos de los marcos internacionales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Informe de la Sala de Situación,<br>• Memoria Institucional,<br>• Reuniones y participación en reuniones CEPREDENAC; SENDAI. | |
| 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. | Los encargados de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento mensual, trimestral y anual.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan Operativo Anual,<br>• Informes mensuales de las áreas,<br>• Seguimiento y acciones correctivas. | |
| 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). | En la Planificación Estratégica se analiza y documenta un análisis FODA con los factores internos y externos que influencian a la Dirección cada tres años.<br><br>En el Plan Operativo Anual (POA) se desarrolla la planificación anual donde se incorporaron la autoevaluación CAF y el Plan de acción con análisis de riesgos de NOBACI.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI,<br>• POA. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. | Se ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, así como en el corto plazo a través de la planificación operativa, incluyendo el análisis de riesgo con Matriz NOBACI.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico 2017-2021,<br>• Plan Estratégico en elaboración 2021-2024,<br>• Matriz de Riesgos de NOBACI,<br>• POA 2021. | |
| 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas a los grupos de interés en la planificación, las cuales han sido escuchadas y analizadas.<br><br>Atendiendo a las necesidades de nuestros planes de emergencias y contingencias hemos involucrado a los grupos de intereses en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas.<br><br>Además, se han capacitado a los diferentes grupos de intereses, con el objetivo de que también se les dé prioridad a sus necesidades institucionales.<br><br>**Evidencia:**<br>• Planificación Estratégica, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Plan de Capacitación de la Escuela Nacional de Emergencias de la Defensa Civil y la Comisión Nacional de Emergencias,<br>• Listas de participantes en las capacitaciones,<br>• Fotografías de las capacitaciones. | |
| 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. | La Institución es sometida a diversas evaluaciones a través de Instituciones relacionadas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Evaluaciones del MAP,<br>• DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI,<br>• Evaluación MAP Carta Compromiso,<br>• Hacienda evalúa y aprueban los planes estratégicos y operativos según la NOBACI. | |
| 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. | Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional, la Planificación Operativa Anual y la búsqueda de recursos a través del financiamiento con organismos multilaterales.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA 202,<br>• Presupuesto 2021. | |
| 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. | Se realiza un análisis trimestral de las necesidades de recursos a manera de cumplir con las necesidades evidenciadas en | |

| | | |
|---|---|---|
| | la Planificación Operativa, alineada con el PEI. Se asignan los recursos según su cronograma.<br><br>**Evidencias:**<br>• Requisiciones y órdenes de compra,<br>• En el largo plazo, se evidencia en la Planificación Estratégica y en el corto plazo en el POA,<br>• Cambios en la Estructura organizacional. | |
| 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. | En el PEI está considerada la Responsabilidad Social como una de nuestras estrategias e incluida en la planificación. Se realizan acciones aisladas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Correos electrónicos de áreas solicitando colaboración,<br>• Fotos de Operativos,<br>• Listados de personas atendidas,<br>• Estadísticas. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.<br><br>**Evidencia:**<br>• Revisión de la planificación estratégica, y<br>• Elaboración de la nueva planificación estratégica. | |
| 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. | En el PEI se traducen las responsabilidades por áreas y se evidencia en el inicio del proyecto la evaluación del desempeño por resultados para el periodo 2021-2024.<br><br>**Evidencias:**<br>• Encuentro de socialización de la planificación estratégica 2021-2024.<br>• Reuniones con analista de las diferentes áreas de monitoreo.<br>• Correos electrónico socializando el PEI. | |
| 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). | La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• POA2021-2024,<br>• Informes trimestrales del POA 2021-2022. | |
| 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. | Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Correos electrónicos,<br>• Reuniones trimestrales,<br>• Fotos de reuniones. | |
| 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. | Se realiza el monitoreo trimestral, semestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.<br><br>**Evidencia:**<br>• Informe de asignaciones,<br>• Informe de monitoreo trimestral,<br>• Memoria Semestral Institucional<br>• Memoria Anual Institucional. | |
| 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). | Se realiza el monitoreo aplicando la metodología establecida en NOBACI, DIGEPRES, MEPYD y Metas Presidenciales del rendimiento de la organización. Estos monitoreo miden los resultados,<br>calidad e impacto en la Sociedad de los servicios ofrecidos.<br><br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. | • Informe de monitoreo trimestral,<br>• Informes anuales de metas presidenciales,<br>• Informe semestral de la MEPYD,<br>• Memoria Institucional Anual.<br><br>Se han evaluado las necesidades de reorganizar, mejorar la estrategia métodos de planificación, en encuentros y reuniones con líderes medios y la alta dirección.<br><br>**Evidencias:**<br>• Reuniones y correos electrónicos con NOBACI, DIGEPRES, MEPYD.<br>• Reuniones internas de encargados y la Dirección.<br>• Autoevaluación de NOBACI | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias ) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. | Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning, tales como visitas al extranjero para compartir las mejores prácticas y las lecciones aprendidas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Participación cursos Internacionales.<br>• Participación en actividades de | |

| | | |
|---|---|---|
| | CEPREDENAC para fortalecer la prevención, mitigación y respuesta ante desastres.<br>• Visita a la organización encargada de la protección civil en España, Guatemala, entre otros. | |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo.<br><br>**Evidencia:**<br>• Informes trimestrales de monitoreo del POA,<br>• Informe de Metas Presidenciales,<br>• Informes semestrales de la MEPYD,<br>• Informes mensuales de las áreas. | |
| 3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | La Aplicaciones móviles y usos de las redes sociales es otra herramienta diseñada e implementada por la institución para dinamizar el acceso de la población a los servicios que ofrece la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Redes Sociales, portal web. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.). | Se asegura la gestión del cambio con la mejora de la planificación estratégica y se ha traducido en la implementación de nuevas proactivas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Uso del Marco Lógico – POA,<br>• Proyectos SNIP,<br>• Documentos derivados de las jornadas de elaboración de la PEI. | |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y gestión de cooperación de organismos en los casos que ameriten/apliquen.<br><br>**Evidencias:**<br>• Presupuesto 2021 y 2022,<br>• POA 2021 y 2022,<br>• Informes de cooperación de Agencias Nacionales e Internacionales. | |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | Se gestiona desde la Dirección los cambios y mejoras institucionales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Circulares,<br>• Memorándum,<br>• Portal institucional,<br>• Redes sociales,<br>• Monitoreo de la NOBACI. | |
| 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la | Se Fomenta y promueve el uso de diversas herramientas electrónicas que incrementan | |

| | | |
|---|---|---|
| prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. | la eficacia de los servicios brindados, así como para evidenciar su compromiso con la transparencia.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal Transparencia,<br>• Usos de las Redes Sociales. | |

**<u>CRITERIO 3: PERSONAS</u>**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. | A través del Dpto. de Recursos Humanos se elabora la Planificación Anual de necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. Se promueve la capacitación del personal a través del aula virtual y la plataforma e-learning de la ESNAGERI. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencia:**<br>• Planificación de Recursos Humanos de la Oficina de la Defensa Civil 2022. | |
| 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). | A través del Manual de Funciones y Procedimientos se han desarrollados las políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la institución y teniendo como referencia la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.<br><br>**Evidencia:**<br>• Manual de Organización y Funciones del Departamento de Recursos Humanos. páginas números 38 y 39. | |
| 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. | Al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción se les establece o instruye sobre la asignación de sus funciones, haciendo formal entrega de las tareas típicas de su cargo, las mismas contenidas en el manual de cargos de la institución, así como también, capacitamos en cuanto a la misión, visión, valores y normativas por las que se regula la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Lista de personal de nuevo ingreso con inducción general sobre las | |

| | | |
|---|---|---|
| | tareas y responsabilidades de acuerdo a sus funciones.<br>• Socialización de la misión, visión y valores de la institución.<br>• Fotocopia de Resolución No. 0001-2015, de fecha 09 de octubre del 2015, sobre El Manual de Cargos de la Oficina de la Defensa Civil. | |
| 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. | Nuestra institución se rige por la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamento de aplicación No. 251-15, así está establecido en nuestro manual de funciones.<br><br>**Evidencia:**<br>• Manual de Organización y Funciones paginas números 38 y 39. | |
| 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). | La oficina de la Defensa Civil para este año 2021, desarrollara la evaluación de desempeño por resultados y competencias, para esto hemos establecidos los diferentes acuerdos de desempeños acorde a cada cargo y/o tareas típicas. También nuestro personal de carrera es evaluado y al mismo se les otorga cada año un bono por el buen desempeño realizado por su labor.<br><br>**Evidencias:**<br>• Nómina de bono por desempeño a personal de carrera, correspondiente al 2020<br>• Acuerdo de desempeños por grupo ocupacional 2021. | |

| | | |
|---|---|---|
| 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para: a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. | Para este año 2021, se analizaron las competencias y descripción de puestos para seleccionar y desarrollar las capacidades de servidores.<br><br>**Evidencias:**<br>• Manual de cargos, remitido al MAP para su verificación, validación y aprobación. | |
| 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. | A través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, se han dado capacitaciones de manera virtual en materia de Gestión de Riesgos.<br>Además, hemos capacitado de forma On-line, atreves de las plataformas del INAP y el CAPGEFI al personal de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Captura de pantalla de la plataforma de la ESNAGERI con cursos ofrecidos online.<br>• Captura de pantalla de la plataforma del CAPGEFI y el INAP.<br>• Lista de participantes.<br>• Lista de calificaciones. | |
| 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). | Actualmente contamos con un acuerdo entre la Defensa Civil y la Universidad del Caribe, a los fines de gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional de los servidores públicos de la Defensa Civil.<br><br>También estamos realizando gestiones con | |

| | | |
|---|---|---|
| | otras instituciones tales como el INFOTEP para el desarrollo profesional de los voluntarios de la Defensa Civil.<br><br>**Evidencias:**<br>• Acuerdos.<br>• Fotos firmas de acuerdos.<br>• Convocatoria a reuniones.<br>• Correos de solicitud. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. | Hemos solicitado a todos los funcionarios y/o servidores completar y/o actualizar sus expedientes, con miras de identificar las capacidades en términos de conocimientos habilidades y actitudes y así poder compararlas con las necesidades de la institución. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Correos y/o oficios de solicitud de completivo de expedientes a todo el personal de la Oficina de la Defensa Civil. | |
| 2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. | La Oficina de la Defensa Civil a través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos y el Dpto. De Recursos Humanos, elabora un plan de capacitación año tras año para todos los servidores de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan de Capacitación 2022. | |
| 3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. | La Oficina de la Defensa Civil, a través de la ESNAGERI y el Dpto. De Recursos Humanos, revisa los planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos. La misma forma parte de una entrevista, de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Análisis de detección de necesidades de capacitación, en colaboración con el INAP.<br>• Plan de capacitación 2022. | |
| 4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores. | A los servidores públicos de la Oficina de la Defensa Civil se les da oportunidad sin distinción de género, desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, a través de cursos y/o designación de empleados por la Máxima Autoridad ofreciéndoles participar | |

| | | |
|---|---|---|
| | en actividades en materia de Gestión de Riesgos en otros países.<br><br>**Evidencias:**<br>• Lista de participantes de capacitación en habilidades de liderazgo para directivos. | |
| 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). | Personal directivo capacitado en habilidades de liderazgo. | No hemos realizado designaciones de mentores para cada área de la institución. |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | En este año 2021 se realizó dos (2) promociones a favor de servidores públicos de nuestra institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Memorándum de Designaciones.<br>• Solicitudes de no objeciones remitidas al MAP. | |
| 7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | A través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos dependencia de la Oficina de la Defensa Civil, se han desarrollado y promovido capacitaciones a través de la plataforma E-learning con la que cuenta la institución.<br><br>**Evidencias;**<br>• Plataforma de e-learning, con la que cuenta la ESNAGERI-Oficina de la Defensa Civil.<br>• Lista de participantes.<br>• Capacitaciones a servidores de la Defensa Civil a través de las plataformas virtuales del INAP y el CAPGEFI. | |
| 8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de | A través del Plan de Capacitación y el Plan | |

| | | |
|---|---|---|
| técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. | de la Comisión de Ética de la institución se ha previsto actividades formativas de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan de Capacitación de la Defensa Civil, correspondiente al 2022.<br>• Plan de actividades de la CEP de la Oficina de la Defensa Civil. | |
| 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio. | A través de las encuestas de satisfacción realizadas a los servidores públicos de la Defensa Civil, en relación a las capacitaciones realizadas por estos, sobre gestión de riesgos, hemos podido evaluar el impacto de dichos programas de formación.<br><br>**Evidencia:**<br>Informe de encuesta de satisfacción realizada a servidores públicos de la institución. | |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | Actualmente estamos en proceso de realizar un acuerdo interinstitucional a los fines de pro promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.<br><br>**Evidencia:**<br>• Borrador de Acuerdo interinstitucional.<br>• Fotografías de reuniones y/o encuentros de socialización sobre acuerdo interinstitucional. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | La Máxima Autoridad de la institución mantiene una comunicación abierta, de dialogo y motivación para el trabajo en equipo, por lo que hace reconocimientos que sirve de motivación para seguir en la misma línea de trabajo continuo y en equipo.<br><br>**Evidencia:**<br>Fotografías de entrega reconocimientos a servidores `públicos por el excelente trabajo realizado. | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming). | La Oficina de la Defensa Civil cuenta con un buzón de sugerencias, creando así un entorno que propicia aportaciones de ideas para el logro de mecanismos adecuados en la consecución de procesos.<br><br>**Evidencia:**<br>Fotografía de buzón de sugerencias. | |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | Se ha Conformado a través del MAP la Asociación de Servidores Públicos de la Oficina de la Defensa Civil, involucrando así a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseños de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencia:**<br>Resolución del MAP que aprueba la conformación de la ASP de la Oficina de la Defensa Civil julio 2019. | |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | En el sentido del logro de los objetivos de la institución se ha realizado acuerdos entre los directivos y empleados a los fines de medir los resultados finales alcanzados.<br><br>**Evidencia:**<br>Acuerdos de desempeño entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, correspondiente al año 2021. | |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | Para este mes de agosto del año 2021 se realizará una encuesta de clima organizacional y cultura, de la cual de los resultados arrojados para puntos de mejora elaboraremos un plan de acción de mejora.<br><br>**Evidencia:**<br>Comunicación remita al MAP, solicitando el acompañamiento para la elaboración de la encuesta de clima organizacional correspondiente al año 2021. | |
| 6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. | La institución cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, y se les ha realizado una encuesta de clima, dándoles así a todos los empleados la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografía de buzón de sugerencias. | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Informe de encuesta de clima. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | La institución cuenta con una División de Gestión de Riesgos abocada a minizar los riesgos a los que puedan estar expuestos los servidores de la institución.<br><br>Además, nuestra institución cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br><br>**Evidencias:**<br>• Resolución que aprueba la creación de la División de Gestión de Riesgos<br>• Plan de Trabajo del CMSST. | |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | La institución cuenta con un representante de la Comisión de Personal, a través de la cual se garantizan condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, además se les facilita al personal permisos de estudios y para realizar actividades ajenas a la institución de manera personal.<br><br>**Evidencias:**<br>• Memorándum de designación del representante de la Comisión de Personal de la Defensa Civil.<br><br>• Formularios de permisos otorgados a los servidores de la institución. | |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | La oficina de la Defensa Civil, presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Gestión de pensión por discapacidad a servidores públicos de la institución. | |
| 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). | Dentro del plan de mejora realizado por las informaciones arrojadas a través de la encuesta de clima, se encuentra desarrollar un método de premiación a los servidores públicos de la institución que, por su vocación de servicio, integridad y excelencia en el desarrollo de sus funciones, actividades sociales, culturales y deportivas estos sean reconocidos y/o premiados.<br><br>**Evidencia:**<br>• Plan de mejora de Clima Organizacional y Cultura. | |

## CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | Se han identificado socios claves para fortalecer la capacidad operativa de la respuesta ante desastres, de manera que pueda ser mar rápida y oportuna. Los socios claves identificados son: la empresa Radio Club Dominicano (radioaficionados), como estrategia alterna para mantener la | |

| | | |
|---|---|---|
| | comunicación en los lugares que resulten afectados durante la temporada y con las empresas de Vehículos Todo Terreno 4x4 Extremo Salvaje y Rhino Aventura, quienes facilitarán más de 250 unidades a nivel nacional, para desplazarse a zonas inaccesibles y transitar por terrenos ásperos o resbaladizos, hasta el lugar dónde se produzca una emergencia.<br><br>**Evidencia:**<br>• Actos de firma de acuerdos,<br>• Fotos del acuerdo,<br>• Fotos de la implementación de equipos. | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | Actualmente la Institución cuenta con un marco de acuerdos de colaboración que promueven los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados, tales como los siguientes acuerdos:<br><br>1- Radio Club Dominicano, como estrategia alterna con el fin de mantener comunicación efectiva con cada uno de los factores involucrados en reducción de riesgo en caso de desastres,<br>2- Clubes de vehículos Todo Terreno Rhino Aventura y 4X4 Extremo Salvaje, para poder llegar con facilidad a zonas vulnerables al momento de ser afectada por | |

| | | |
|---|---|---|
| | cualquier evento atmosférico.<br>3- El Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA) para el fortalecimiento de los programas de vigilancia ambiental con el objetivo de obtener en tiempo real la situación de los recursos naturales en toda la geografía nacional,<br>4- Universidad del Caribe (UNICARIBE) con el objetivo de contribuir a la cultura de reducción del riesgo de desastres del país, a través del intercambio de capacidades técnicas y académicas entre ambas entidades, y<br>5- Seguro Nacional de Salud (SENASA) mediante el cual se garantizará la cobertura en salud de más de 8 mil voluntarios, bajo la modalidad del Régimen Subsidiado.<br><br>**Evidencias:**<br>• Convenios suscritos en el sector público y privado,<br>• Fotos de la firma de los convenios,<br>• Noticias en los medios de comunicación. | |
| 3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. | La institución ha gestionado y firmado acuerdos de vital importancia para el buen funcionamiento y desenvolvimiento de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo, a los fines de elevar a nivel de instituto a la Escuela Nacional de Gestión de riesgo con fines de poder capacitar a técnicos y a la | |

| | | |
|---|---|---|
| | población en general en el área de primeros auxilios, rescates y demás áreas de Gestión de Riesgo<br><br>**Evidencias:**<br>• Convenio de colaboración firmado con la Universidad del Caribe (UNICARIBE),<br>• Diplomado desarrollado en la plataforma e-learning,<br>• Listado de notas. | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | A través de la plataforma e-learning de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos (ESNAGERI) se monitorea y se evalúa todo el desarrollo de los cursos que se realizan en cooperación técnica a través de las alianzas.<br><br>En cada acuerdo que la institución suscribe se designa una persona como enlace, uno por cada parte, para el seguimiento, cumplimiento y ejecución de lo acordado.<br><br>**Evidencias:**<br>• Documentos contentivos de cada acuerdo,<br>• Aula virtual de la ESNAGERI. | No se evidencia una política de retroalimentación de las ejecuciones de los acuerdos |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | Se han realizado alianzas con empresas privadas, del área de las comunicaciones, transporte todo terreno y universidades.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos de trabajo conjunto en el terreno dando respuesta frente a situaciones de emergencia, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Instalación de radio base en el Dpto. de Comunicaciones de la DC.<br><br>Además, la alta dirección Ejecutiva de estas instituciones identifica y revisa las necesidades de la institución y formula las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA,<br>• Relación de Acuerdos suscritos y vigentes,<br>• Documentos contentivos de cada acuerdo,<br>• Fotos de acuerdos. | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | Los acuerdos de cooperación firmados entre la Oficina de la Defensa Civil y otras instituciones, definen tanto el alcance, propósito y las responsabilidades de cada socio, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión<br><br>**Evidencia:**<br>• Acuerdos. | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. | La institución ha aumentado su capacidad organizativa lo que ha permitido realizar alianzas y convenios nacionales e Internacionales.<br><br>Se le entregan al ciudadano nuevos servicios los cuales son muy vitales para la | |

| | | |
|---|---|---|
| | reducción del riesgo tales como la creación del Equipo de Rutas de Evacuaciones, su objetivo principal es ir a las Instituciones Públicas y privadas que lo requieran y verificar en caso de desastres cuáles serían las vías alternas de escape y cómo actuar ante tal situación.<br><br>**Evidencias:**<br>• Nuevos Servicios,<br>• Memorándum de conformación,<br>• Documentos contentivos de cada acuerdo. | |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | La institución ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y benchmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.<br><br>Dentro de estas actividades, se han realizado visitas al extranjero para conocer mejores prácticas en el campo de la Reducción del Riesgo de desastres tanto a nivel nacional como internacional.<br><br>Igualmente, se han coordinado y se ha participado en foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se realizan mesas de trabajo, consultas y paneles exponiendo la experiencia de los participantes por países.<br><br>**Evidencias:**<br>• Listado de los diferentes foros a los que ha asistido la institución, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Memoria, Videos, fotos de foros, talleres y conferencias realizadas en el país. | |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida para cada proceso.<br><br>**Evidencias:**<br>• Ley No. 340-06 y sus modificaciones,<br>• Documentos estándar de Compras,<br>• Expedientes de procesos de compras,<br>• Umbral de Compras, | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). | La institución cuenta con el portal informativo www.defensacivil.gob.do, donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal web,<br>• Evaluación del Portal OAI,<br>• Memoria Institucional. | |
| 2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. | La institución ha incentivado a las juntas de vecinos a través de los directores provinciales de las principales zonas vulnerables a integrarse y crear los comités | |

| | | |
|---|---|---|
| | de Prevención Mitigación y Respuesta Ante Desastres (PMR) del país a fines de poder identificar de manera efectiva a los ciudadanos en caso de emergencia.<br><br>**Evidencias:**<br>• Imágenes de reuniones y diálogos llevados a cabo. | |
| 3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad. | Se ha iniciado un proceso de involucramiento de los ciudadanos a la hora de identificar zonas vulnerables, a través de nuestra moderna Sala de Situación, vía telefónica y página web.<br><br>**Evidencias:**<br>• Página web. | |
| 4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). | La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos.<br>El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas de los empleados.<br>También tenemos el portal institucional donde la población a nivel general puede tener acceso con nosotros.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de sugerencias,<br>• Portal www.defensacivil.gob.do | |
| 5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet). | La institución cuenta con un sub-portal de Transparencia en el portal web de la institución, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, | |

| | | |
|---|---|---|
| | estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.<br><br>La DIGEIG evalúa mensualmente la transparencia de la OAI y emite un informe anual con la puntuación obtenida.<br><br>**Evidencias:**<br>• Informe anual de evaluación DIGEIG,<br>• Sub-Portal OAI Transparencia Defensa Civil y CNE. | |
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | La institución cuenta, con la herramienta para medir la satisfacción de la ciudadanía, con un buzón de sugerencias y los canales de comunicación definidos disponibles a estos fines.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de sugerencias al ciudadano,<br>• Redes sociales de la institución,<br>• Correspondencias. | |
| 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. | La Defensa Civil cuenta con un portal Transaccional en el cual queda establecido de manera detallada todos los servicios que ofrecemos a la sociedad, y los principales medios de contacto.<br><br>**Evidencias:**<br>• Página web. | |

| | | |
|---|---|---|
| 8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios. | Se tienen establecidos canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de Sugerencias,<br>• Redes sociales. | |

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA.<br><br>En adición, cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la Ley No. 340-06 y sus modificaciones y la ley 423-06.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI,<br>• POA. | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | Se realizan reuniones con las áreas concernientes, tanto dentro como con otras instituciones, para el análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar.<br><br>La NOBACI ha sido integrada en los procedimientos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Procedimiento área Administrativo- Financiera. | La institución cuenta con una División de Gestión de Riesgos, con en lo adelante pondrá en marcha un plan para determinar este tipo de riesgos. |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | La Institución elabora su Plan Anual de compras (PACC) y lo publica en el Portal | |

| | | |
|---|---|---|
| | de Compras y en el Portal Institucional.<br><br>**Evidencias:**<br><br>• Página web,<br>• Sección OAI,<br>• SIGEF,<br>• Ejecución presupuestaria,<br>• Planes de compras,<br>• Procesos de compras. | |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | En la Defensa Civil cumplimos con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad- Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07, de Control Interno.<br>Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.<br><br>**Evidencias:**<br>• SIGEF,<br>• SIAB,<br>• SISMAP,<br>• NOBACI. | |
| 5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). | La Defensa Civil trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores tales como Hacienda y DIGEPRES en la elaboración de su presupuesto institucional.<br><br>Se coordina con el Ministerio de | |

| | | |
|---|---|---|
| | Hacienda y el MEPYD el presupuesto plurianual y de proyectos SNIP.<br>En coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultados.<br><br>**Evidencias:**<br>• Ejecución presupuestaria,<br>• Presupuesto institucional,<br>• POA institucional. | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en el Encargado Administrativo Financiero.<br><br>Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero (NOBACI, Ley No. 10-07, etc.) Se mantienen los mecanismos de control interno.<br><br>**Evidencias:**<br>• Aplicación de la Ley No. 10-07,<br>• NOBACI. | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | La Institución detecta mediante análisis, estudios de factibilidad Y estudios de mercado, las necesidades de inversión y control financiero.<br><br>**Evidencias:**<br>• Análisis realizado por técnico de la institución. | |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | La Defensa Civil incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual, para un mejor entendimiento de las | |

| | | |
|---|---|---|
| | informaciones suministradas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Informes financieros de cierre anual. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. | La Oficina de la Defensa Civil ha fortalecido en gran medida su Sala de Situación, que cuenta con Manual de Funcionamiento y protocolos de actuación para recibir, registrar, evaluar y tomar decisiones que favorecen la protección de la vida de las poblaciones vulnerables.<br><br>La Sala de Situación cuenta con instrumentos que favorecen sistematizar las informaciones.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos de la Sala de Situación,<br>• Manual de Funcionamiento,<br>• Protocolos de la Defensa Civil. | |
| 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. | La información externa es gestionada a través de los canales institucionales.<br><br>Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos.<br><br>Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida | |

| | | |
|---|---|---|
| | mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que se amerite.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal web. | |
| 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. | La institución mantiene la seguridad de la información mediante políticas y buenas practicas establecidas, a la hora de un tercero recibir informaciones físicas debe solicitarlo mediante lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la información pública 200-04.<br><br>Además, en el 2017 la Defensa Civil implementó un estricto control de la información, estableciendo niveles de acceso a la misma, en atención a roles y funciones; creando un registro forense de acceso a la información.<br><br>**Evidencias:**<br>• Solicitud de documentación de manera externa.<br>• Documentación escrita, fotos<br>• PEI, Equipos, entrenamientos de personal | |
| 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista | La Defensa Civil cuenta con canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores a través de los correos institucionales. | No hemos desarrollados canales internos para difundir la información tales como intranet, newsletter, etc. |

| | | |
|---|---|---|
| interna, etc.). | Con la evaluación del desempeño y grupos de enfoque se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos.<br><br>Actualmente estamos trabajando en la implementación de una revista informativa, para ser distribuidas mensualmente.<br><br>**Evidencias:**<br>• Evaluación anual del desempeño.<br>• Política de comunicación interna.<br>• Correos electrónico. | |
| 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). | La Defensa Civil inició el plan de entrenamiento del personal de las áreas operativas y administrativas para el manejo adecuado de la información y la idoneidad de la misma.<br><br>Se tiene planificado realizar una difusión de los nuevos manuales desarrollados actualmente (2021).<br><br>**Evidencias:**<br>• Comunicaciones escritas, Fotos,<br>• Manuales,<br>• Plan de capacitación. | . |
| 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. | Se desarrolló e implementó un programa de actividades con los grupos de interés, sobre el desarrollo e implementación de la solución tecnológica que integra un adecuado intercambio de información y de reportes de la ciudadanía. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Softwares,<br>• Equipos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.),<br>• OAI,<br>• Portal web,<br>• Servicio al cliente. | |
| 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. | Se implementaron medidas de seguridad estableciendo niveles de acceso con registro con contraseñas por usuario, totalmente intranet para la información digitalizada y un protocolo de acceso a la información o documentación escrita.<br><br>**Evidencias:**<br>• Protocolo de seguridad de acceso, módulo de establecimientos de roles y accesos individuales | |

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | El departamento de Tecnologías como área transversal y en virtud a medidas a partir del año 2017, la Defensa Civil ha adoptado un carácter estratégico de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), resaltando y valorando su | |

| | | |
|---|---|---|
| | papel primordial y fundamental, tanto en la identificación y soporte de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como también en la creación de nuevos mecanismos para la información. Los objetivos de las TICs están alineados con la estrategia general de la institución. Para ello, disponemos de unos procedimientos de evaluación objetiva de la OBTIC, que es el órgano rector y propulsor de las políticas nacionales de tecnología del gobierno Dominicano.<br><br>**Evidencias:**<br>• Automatizaciones internas,<br>• Informe de evaluación de las NORTICs,<br>• Portal de puntuación del SISTICGE. | |
| 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. | Las tecnologías adquiridas en los años anteriores 2018 han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos. Para el caso SINI, se hicieron las evaluaciones de lugar sobre estrategia de abordaje (desarrollo o solución de mercado) y en base a esto se eligió el tipo de proyecto actual.<br><br>**Evidencias:**<br>• Arquitectura,<br>• Protocolos,<br>• Manuales. | No se utilizan los patrones de control del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) |

| | | |
|---|---|---|
| 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. | La Defensa Civil fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infra estructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Manual de Gestión de TIC,<br>• Relación de asignación de equipos a las áreas,<br>• Manual de Políticas TIC,<br>• Cuarto de servidores. | . |
| 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: | La Defensa Civil aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos. De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores.<br><br>En adición a esto, se logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC, sistema de mesa de ayuda y mediante el uso de nuestro portal web. | |

| | | |
|---|---|---|
| ✓ La gestión de proyectos y tareas<br>✓ La gestión del conocimiento<br>✓ Las actividades formativas y de mejora<br>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados<br>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. | **Evidencias:**<br>• Informe de implementación,<br>• Informes de análisis de sistemas internos. | |
| 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. | Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la implementación de sistemas y automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones servicios y soporte técnico.<br><br>**Evidencias:**<br><br>• Informe de implementación de sistemas,<br>• Informe de automatización de procesos Sala de Situaciones. | |
| 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. | En el 2021, con la finalidad de ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente, en la Defensa Civil se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología con el tema de las Certificaciones de las normativas NORTICs.<br><br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Certificaciones NORTICs,<br>• Plataformas de gestión de servicios de TIC. | |
| 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. | La institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación y en materia de software la institución cuenta con programas adecuados a la necesidad y apegados nuestra naturaleza, se han creado políticas de gestión de tecnología<br><br>**Evidencias:**<br>• Equipos tecnológicos,<br>• Requerimientos de compras de equipos tecnológicos. | |
| 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. | Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. La Defensa Civil se ocupa de que sus equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.<br><br>**Evidencias:**<br>• Compras de Cartuchos rellenados, Órdenes de compra y/o caja chica,<br>• Infraestructura tecnológica optimizada,<br>• Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura<br>• Fotos, documentos de adquisición. | No se evidencia una política de reciclaje. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). | La Defensa Civil en cuanto su desplazamiento y emplazamiento de su Infraestructura ejecuta un Diseño Arquitectónico que cumple con los estándares del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, el cual requiere de espacios de libre acceso y desplazamiento, así como de una adecuada organización por áreas, según lo requiera el departamento y sus funciones.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotografías de un antes y un después. | |
| 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. | Se cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de los espacios.<br>Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios cerrados que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.<br><br>**Evidencias:**<br>• Estructura organizacional de la | |

| | | |
|---|---|---|
| | institución,<br>• Fotos de remodelaciones,<br>• POA. | |
| 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. | Para asegurar el Mantenimiento de Nuestras Instalaciones contamos con un personal calificado y preparado para ejercer las funciones requeridas.<br><br>En la actualidad se trabaja en los procedimientos de las Áreas, que incluye un procedimiento de Mantenimiento para el Área de Servicios Generales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Personal contratado Nómina,<br>• Borrador manual de Procedimientos.<br><br>Actualmente contamos con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.<br><br>**Evidencia:**<br>• POA Servicios Generales<br>• Informes mensuales departamentos,<br>• ServiciosGenerales. | |
| 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | La Defensa Civil mantiene un control en cuanto al uso de Energía Eléctrica, el buen | |

| | | |
|---|---|---|
| | mantenimiento y funcionamiento de los aires acondicionados, uso racional de iluminación, contamos con una flotilla de vehículos para el transporte y la movilidad de nuestros equipos ambulancias, también mantenemos acuerdos de cooperación con los medios de transportes gubernamentales como lo es La OMSA.<br><br>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.<br><br>Igualmente, contamos con un sistema de acondicionadores de primera calidad para así disminuir el consumo energético.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA Servicios Generales,<br>• Facturas eléctricas, reportes de solicitud,<br>• Circulares sobre el uso de la energía,<br>• Fotografías del mantenimiento de los vehículos de transporte,<br>• Contamos con parqueos para los empleados de la institución y aquellos ciudadanos que nos visitan,<br>• Fotografía de los parqueos. | |
| 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los | Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución al contar con buen acceso en el área de servicios al cliente, | |

| | | |
|---|---|---|
| ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). | escritorio, mesa de anotaciones para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución, (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente).<br><br>La ubicación de la institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona.<br><br>**Evidencias:**<br><br>• Dirección de la institución (AV. Ortega y Gasset con C/ Pepillo Salcedo, Plaza de la Salud Edificio de la CNE, 2do Nivel.<br>• Imágenes de las instalaciones. | |
| 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. | La Defensa Civil mantiene un acuerdo de pago de servicios con el Ayuntamiento para la recogida de desechos sólidos, también se está trabajando con un acuerdo con la Presidencia de buscar reciclar, reducir y reutilizar, la cual busca la organización de los desechos para mantener un mejor desempeño de los residuos.<br><br>**Evidencia:**<br>• Correos,<br>• Recibos de pago. | |
| 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | La Oficina de la Defensa Civil pone a disposición parte de sus instalaciones, como son: el Comedor, Baños y salones de | |

| | | |
|---|---|---|
| | conferencias.<br><br>**Evidencia:**<br>• La Infraestructura. | |

**<u>CRITERIO 5: PROCESOS</u>**
Considerar lo que la organización hace para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. | Los procesos actuales de las distintas áreas han sido levantados y documentados los mismos cuentan con la aprobación de la Máxima Autoridad de la Institución.<br>Los procesos se encuentran debidamente identificados y definidos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Manual de Procedimiento Institucional,<br>• Normativas legales,<br>• Manual de Organización y Funciones,<br>• Mapa de proceso. | |
| 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). | Los procesos son identificados y asignados a los responsables de los mismos.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA 2021,<br>• Manual de Procedimiento Institucional, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • En los mismos procesos documentados se identifican los propietarios y partes involucradas,<br>• Manual de funciones. | |
| 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. | Se han analizado y evaluados los procesos, los riesgos asociados y factores críticos para llevar a cabo el plan estratégico, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, MAP, DIGEPRES, ODS, a las NOBACI y a las metas Presidenciales.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI 2021-2024,<br>• POA 2021-2022,<br>• NOBACI. | |
| 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos, están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. | La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer sus necesidades en el mercado.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI 2021-2024,<br>• POA 2019. | |
| 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | Tanto los colaboradores y empleados, son tomados en consideración para el diseño y la mejora de los procesos que tienen como objetivo medir el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción de las partes interesadas.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA 2019,<br>• Informes buzones de sugerencias, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Comunicaciones, circulares y memorándum vía los canales establecidos. | |
| 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. | Se asignan recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Incremento de la nómina para dar apoyo a los procesos misionales y operativos,<br>• Informes de modificaciones presupuestarias,<br>• Apoyo financiero de Organismos de Cooperación Multilaterales. | |
| 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, | N/A | |
| 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI 2021-2024.<br>• POA 2021 | |
| 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la | En la actualidad monitoreamos y evaluamos en el impacto de las TIC y de los servicios | |

| | | |
|---|---|---|
| organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). | electrónicos en los procesos de la organización.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA 2021,<br>• PEI 2021-2024,<br>• Contamos con el protocolo de medición de datos, así como para el centro de monitoreo.<br>• En la actualidad (2020) contamos con el SISTICGE del cual tenemos una puntuación de 80.39/100. | |
| 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. | En el 2017 se realizaron implementaciones en las herramientas que facilitan los procesos y el desarrollo de esta institución en cuanto al POA y PEI.<br><br>**Evidencias:**<br>• Restructuración de Formularios, Desarrollo de Softwares según las necesidades (Sistema de Gestión Documental), Rediseño de nuestro portal web. | No contamos con planes de seguimiento para verificar el avance en tales procesos. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | Durante el proceso de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la institución. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional,<br>• Memoria Institucional 2021. | |
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | Los ciudadanos son la base para la mejora de los servicios brindados por la ODC, así como las mejoras de la infraestructura física y tecnológica del área de servicios en particular y de la Institución en general.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de sugerencias,<br>• Fotos de la remodelación,<br>• Herramientas informáticas instaladas para la mejora del servicio. | |
| 3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | | No existe evidencia de involucramiento a ciudadanos/clientes. |
| 4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. | La ODC, a través de su Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, empodera a los ciudadanos y los trabajadores públicos en la preparación y respuesta ante fenómenos naturales.<br><br>**Evidencia:**<br>• Simulacros,<br>• Cursos,<br>• Certificados,<br>• Lista de participantes. | |
| 5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y | En el 2017 fueron creados el portal Web | |

| | | |
|---|---|---|
| desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. | dela institución, el Sub-Portal Transparencia, Denuncias Y Preguntas Frecuentes, Redes Sociales, en busca de la mejora continua y la inserción de nuevos servicios, de acuerdo a las sugerencias realizadas por los ciudadanos.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal institucional,<br>• Portal de transparencia,<br>• Correos electrónicos,<br>• Registros de consultas,<br>• Redes Sociales. | |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | La información ofrecida a los usuarios es adecuada, fiable y accesible para todos los sectores interesados.<br><br>Las mismas también se difunden a los ciudadanos a través de nuestra página web y medios de comunicación.<br><br>**Evidencias:**<br>• Página web, en la sección de noticias. | |
| 7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.). | En el 2017, la Oficina de la Defensa Civil estableció el acceso del ciudadano/cliente y sectores interesados a la información y servicios que brinda nuestra institución por medio de nuestro Portal Web, así como la línea telefónica.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal Web,<br>• Central Telefónica VoIP, y<br>• Actividades con diferentes | No contamos con políticas de suministro de información en los formatos: en papel, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.). |

| | | |
|---|---|---|
| | sectores. | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | La Dirección a través del Comité de Ética ha establecido un sistema de gestión para responder a las quejas recibidas, y procedimientos, de la respuesta a dichas quejas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Buzón de Quejas y Sugerencias. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | Este proceso está siendo actualmente revisado de la elaboración del manual de Procedimiento institucional, a pesar que están definido en el Plan Estratégico 2021.<br><br>**Evidencias:**<br>• PEI 2021-2024 | |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | Se coordinan y ajustan procesos para satisfacer necesidades de las partes interesadas.<br><br>**Evidencias**:<br>• Fotos de acuerdos y convenios. | |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | Durante el 2017 se desarrollaron acuerdos y trabajos conjuntos con diferentes instituciones, en lo relativo al suministro e intercambio de informaciones que faciliten la<br>realización y avance de los procesos internos para la consecución de sus objetivos, tales como: coordinaciones con estas. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Memorándums de Entendimiento, trabajos conjuntos,<br>• Carta Compromiso. | |
| 4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | N/A | |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | En el 2017 para dar solución a las necesidades de la SVSP se trabajó de forma conjunta coordinando tanto con las organizaciones, así como con proveedores de servicios.<br><br>Actualmente mantenemos una revisión continua de los contratos con los proveedores de servicios.<br><br>**Evidencias:**<br>• Contrato de servicios,<br>• Facturas. | |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. | La ODC maneja iniciativas de capacitación cruzada e integral de todos sus colaboradores, a fin de lograr las metas institucionales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos de las capacitaciones. | |
| 7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades). | La Dirección desarrolla un esquema de gestión para los procesos que son transversales dentro de la institución y donde intervienen diferentes actores.<br><br>**Evidencias:**<br>• Mapa funcional de procesos, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Estructura organizacional,<br>• Plan Estratégico. | |

**C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S**

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

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

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | Según una encuesta externa realizada por una ONG, en julio del 2017, el 43.2% de la población considera que la Defensa Civil satisface sus necesidades de información en caso de desastres, debido a la claridad en los mensajes, recepción, flexibilidad y capacidad para responder ante cualquier fenómeno.<br><br>Actualmente trabajamos en el diseño de una encuesta de satisfacción al cliente.<br><br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de percepción externa "Diagnostico Comunicacional",<br>• Fotos de reunión comité de calidad. | |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | Se realiza mediante reuniones de los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastres, y redes | Emplear un mecanismo (página web o redes sociales) donde los ciudadanos puedan hacer recomendaciones respecto a los servicios de la |

| | | |
|---|---|---|
| | comunitarias donde la Defensa Civil participa activamente.<br><br>Trabajamos en el diseño de una encuesta que permita medir la calidad de los servicios y realizar sugerencias.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos de reuniones. | Defensa Civil. |
| 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | La Oficina de la Defensa Civil está ubicada en un lugar céntrico, con diferentes rutas de transporte y varias puertas de entrada para fácil acceso de la población.<br><br>La Oficina cuenta con servicios para la población las 24 horas, los cuales pueden ser visualizados a través de nuestra página web.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal Web. | |
| 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | La Defensa Civil mantiene actualizado su portal de Transparencia con informaciones sobre sus acciones, así como con las normativas)<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal Web. | |
| 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los | La Defensa Civil está en proceso de elaboración de la Carta Compromiso, para medir la calidad de sus servicios. Está un | |

| | | |
|---|---|---|
| ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). | 60%.<br><br>**Evidencias:**<br>• Carta Compromiso | |
| 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). | | No se ha medido. |
| 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | La percepción es que la cantidad de información disponible en el área de recepción y en el portal web es muy útil.<br><br>**Evidencia:**<br>• Portal web,<br>• Redes sociales. | |
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. | La percepción es que la cantidad de información disponible en el área de recepción y en el portal web es muy útil.<br><br>**Evidencia:**<br>• Portal web,<br>• Redes sociales. | |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. | Se aplican encuestas de opinión al finalizar las capacitaciones de la institución. | |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Según una encuesta externa realizada por una ONG, en julio del 2017, el 47% de la población confía en los servicios de la Defensa Civil. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias**:<br>• Encuesta de percepción "Diagnostico Comunicacional" . | |

**6.2. Mediciones de resultados.**
**Resultados en relación con la participación:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Dentro de la Oficina de la Defensa Civil los grupos de interés participan en el proceso de tomas de decisiones en función de su naturaleza y competencias.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos. | No se ha medido |
| 2. Sugerencias recibidas e implementadas. | Se reciben las recomendaciones de los distintos usuarios a través de las redes sociales, las cuales son asumidas.<br><br>**Evidencia:**<br>• Print Screen de la Interacción con los usuarios de las redes sociales. | No se han medido las sugerencias implementadas |
| 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | Se utilizan todas las Redes sociales para atender a los ciudadanos/clientes<br><br>**Evidencia:**<br>• Redes Sociales, porta WEB | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.<br>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | | No tenemos las herramientas y programas para realizar las mediciones, que evidencien la presencia de indicadores de cumplimiento.<br><br>No se mide. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | Los servicios críticos que brinda la institución: Atención a emergencias y/o desastres, Gestión de Centros Colectivos y Apoyo a la distribución de ayuda humanitaria, indican que es una institución que trabaja las 24 horas del día los 07 días de la semana.<br><br>Participa en todas las etapas y fases en situaciones de emergencia hasta el retorno a la normalidad.<br><br>Debido a que somos una institución de emergencias, prestamos servicios las 24 horas, los 365 días de la semana.<br><br>**Evidencia:**<br>• Página web, línea telefónica abierta las 24 horas. | |
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | Debido a que la DC es una institución de emergencias, los tiempos de respuesta son rápidos. En el área de servicio presencial (recepción) la institución presenta un tiempo | |

| | | |
|---|---|---|
| | promedio de espera por parte del cliente /usuario, de 10 minutos para ser atendido por un representante de la institución.<br><br>En las asistencias telefónicas, responde a los usuarios en la mayor brevedad posible. tiempo de espera. por parte del /usuario es de 5 minutos.<br><br>En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación al tiempo de emisión del registro de proveedores y beneficiarios es de 3 días hábiles sin contar el día de la recepción de los documentos.<br><br>El tiempo de actualización del registro de proveedores es de un (1) día hábil, sin contar el día de la recepción de los documentos.<br><br>Las solicitudes vía la Oficina de Acceso a la Información tienen un compromiso de 15<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal web. | |
| 3. Costo de los servicios. | Los costos de los servicios ofrecidos por la Oficina de la Defensa Civil están publicados en nuestro portal web.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal web. | |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | La ODC dispone en su plataforma web y una Oficina de Libre Acceso a la Información | |

| | | |
|---|---|---|
| | Pública, con toda la información necesaria sobre los distintos servicios y atenciones.<br><br>**Evidencia:**<br>• Plataforma web,<br>• Oficina de Libre Acceso a la Información Publica. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | La ODC dispone de varios canales de distribución de la información para garantizar que la población la reciba de forma clara, oportuna y precisa.<br><br>✓ 4 redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y Youtube).<br>✓ 1 página web.<br>✓ 1 Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.<br><br>**Evidencias:**<br>• Oficina de Libre Acceso a la Información, página web y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | Las plataformas tecnológicas de la ODC permiten la publicación de informaciones del de manera permanente, a través de los siguientes canales de información: Asistencia | |

| | | |
|---|---|---|
| | presencial y telefónica las 24 horas, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Página web y Redes Sociales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Página web (www.defensacivil.gob.do), OAI, casos atendidos vía teléfono. | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | Los objetivos de la ODC están planteados en nuestro manual de funcionamiento y Plan Operativo Anual, los cuales están disponibles en nuestra plataforma web.<br><br>**Evidencias:**<br>• POA,<br>• Página web. | |
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | N/A | |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | La ODC, en cumplimiento con la ley No. 200-04, creó su Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) para ofrecer información de manera presencial y a través de su link de transparencia a los ciudadanos.<br><br>**Evidencias:**<br>• OAI,<br>• Portal de transparencia. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | Se evidencia el cumplimiento de la Política del Buzón de Quejas y Sugerencias de los empleados a través de los informes mensuales | |

| | | |
|---|---|---|
| | y aperturas quincenales.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos. | |
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | No hemos recibido expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | No tenemos indicadores. No se han reportado expedientes devueltos. |
| 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). | Se le da cumplimiento a la Ley de Trasparencia<br><br>**Evidencia:**<br>• Portal Web. | |

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**
**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | De cara a la sociedad, es la institución que lidera la gestión de la emergencia, hay un reconocimiento en el terreno y un involucramiento muy estrecho de cara a la comunidad.<br><br>Contamos con buzones de sugerencias internos y además aplicamos nuestra primera encuesta de clima organizacional.<br><br>**Evidencia:**<br>• Buzón de Sugerencia,<br>• Resultados de la encuesta de clima | |

| | | |
|---|---|---|
| | organizacional. | |
| 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | Contamos con un programa de capacitación a nuestro personal de nuevo ingreso en materia de misión, visión y valores de la institución.<br><br>**Evidencia:**<br>• Lista de participantes de que recibió la inducción. | |
| 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. | Actualmente la Defensa Civil, ha actualizado el comité de calidad y auto diagnostico CAF.<br><br>**Evidencia:**<br>• Encuentros con organismos a fin de realizar acuerdos. | |
| 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. | A través del comité de ética de la institución se han desarrollado charlas en relación a conflictos de intereses y la importancia de un compromiso ético, además se ha socializado nuestro código de ética institucional.<br><br>**Evidencia:**<br>• Lista de participantes a charlas, fotografías y código de ética. | |
| 5. Mecanismos de consulta y dialogo. | Reunión con la MAE a fin de realizar las actividades y avances en nuestro POA.<br><br>**Evidencia:**<br>• Informaciones enviadas vía WhatsApp. | |
| 6. La responsabilidad social de la organización. | A través de la ESNAGERI, se capacita a | |

| | | |
|---|---|---|
| | instituciones públicas y privadas en materia de gestión de riesgos, como un aporte y asumiendo nuestra responsabilidad social como organización.<br><br>**Evidencia:**<br>• Lista de participantes de cursos, talleres y charlas realizadas y fotografías. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | La Defensa Civil lleva el control y medición sobre el nivel de ausentismo o enfermedad, así como la rotación del personal.<br><br>**Evidencia:**<br>• Acuerdos de desempeño,<br>• Formulario de permisos. | |
| 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | Actualmente contamos con un manual de procedimientos.<br><br>**Evidencia:**<br>• Manual de Procedimientos. | |
| 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. | A través de las evaluaciones de personal medimos el rendimiento individual y los resultados son enviados al MAP cada año.<br><br>**Evidencia:**<br>• Remisiones al MAP. | |
| 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y | A través de la encuesta de clima se presenta | |

| | | |
|---|---|---|
| de equipo es reconocido.<br><br>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | una valoración positiva de **90.79%** en cuanto a la calidad y la extensión del esfuerzo individual y en equipo es reconocido.<br><br>**Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional. | No se ha medido. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). | En cuanto a la calidad de vida laboral según nuestra encuesta de clima presenta una valoración positiva de **93.42%,** ya que conciliamos con respeto la diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.<br><br>**Evidencia**:<br>✓ Encuesta de clima organizacional. | |
| 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). | El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). Según nuestra encuesta de clima presenta una valoración positiva de **85.53%**<br><br>**Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional | |
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | En la Oficina de la Defensa Civil se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, a través de la encuesta de clima se refleja una | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | valoración de positiva de **96.05%**<br><br>**Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional.<br><br>En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, esto lo podemos revisar a través de la encuesta de clima la cual tuvo una valoración positiva de **97.37%**<br><br>**Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. | La Oficina de la Defensa Civil promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, tenemos una valoración positiva reflejada en encuesta de clima de un **82.89%**<br><br>**Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional | |
| 2. Motivación y empoderamiento.<br>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | A través de la ESNAGERI, todos los empleados son capacitados en relación con los objetivos estratégicos de la organización. En la encuesta de clima realizada esto presenta una valoración positiva de un **86.85%.** | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencia**:<br>• Encuesta de clima organizacional. | |

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). | La oficina de la Defensa Civil, tiene en el portal del SISMAP, el indicador de la rotación de personal por mes, correspondiente al año 2018, siendo para el último mes (diciembre) de un 0.30%.<br><br>**Evidencia:**<br>• Portal del SISMAP, Indicador 05.4 Rotación. | |
| 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). | El nivel de abstención reflejado en la realización de la encuesta fue de un 51.90%<br><br>**Evidencia:**<br>• Resultados de la encuesta de clima organizacional. | |
| 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). | Solo 02 personas obtuvieron calificaciones de desempeños por debajo del índice correspondiente a 80 puntos.<br><br>**Evidencia:**<br>• Evaluaciones de desempeño 2018 a servidores de carrera. | |
| 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las | De acuerdo a los resultados de la encuesta | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | actividades. | interna aplicada a los colaboradores se refleja una percepción positiva del involucramiento y participación del 81.58% de los empleados. La institución involucra a los colaboradores en su compromiso institucional.<br><br>**Evidencias:**<br>• Resultados de la encuesta de clima organizacional los colaboradores, 2018. | |
| 5. | Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. | Según la encuesta de clima organizacional, el 90.79% de los empleados usa eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.<br><br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de Clima organizacional. | |
| 6. | Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). | Se ha superado en un 100 % la propuesta de capacitación para el presente año. | |
| 7. | Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). | | Impartir talleres sobre servicio al cliente. |
| 8. | Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | La encuesta de clima organizacional presenta una valoración positiva, de un 90.79%, | |

| | | |
|---|---|---|
| | respecto a los mecanismos de reconocimiento que existen en la institución, Cada año, se entrega un bono por resultados a los empleados, basado en el desarrollo del Plan Anual Institucional. Además, se realizan reconocimientos al personal por desempeño y esfuerzo en los operativos realizados por la institución.<br><br>**Evidencia:**<br>• Pago de bono por Resultado,<br>• Fotos,<br>• Pergaminos de reconocimiento. | |
| 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). | El Comité de Ética Pública cuenta con un formulario para el registro de los dilemas éticos, pero no se ha producido ningún conflicto de intereses. | |
| 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. | Por la naturaleza de nuestra institución, el 100 % de los empleados están prestos a participar en las actividades relacionadas con responsabilidades sociales**.**<br><br>**Evidencia:**<br>• Listado de participación | |

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| | | |
|---|---|---|

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. | Hay una percepción sumamente favorable del rol institucional de cara a preservar la vida de la población en condiciones de peligro. Por su presencia a nivel nacional y liderazgo en los comités de Prevención, Mitigación y Respuesta en todos los niveles jurisdiccionales es un actor de primera línea en todas las actividades que promueven una mejor calidad de vida y fomentan la reducción del riesgo de desastres.<br><br>La institución por ideal propio promueve la no generación de nuevos riesgos por lo que favorece y contribuye a un intercambio adecuado con el medioambiente. | No se ha medido científicamente. |
| 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). | La encuesta sobre Diagnóstico comunicacional en gestión de Riesgo del Sistema Nacional de Prevención Mitigación y Respuesta posiciona a la ODC en los niveles más altos de reputación frente a otras entidades de respuesta.<br><br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de Diagnostico. | |
| 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). | | No hemos realizado encuestas. No se ha medido el impacto económico |
| 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la | La ODC desarrolla actividades en cuestiones medioambientales, tales como reforestación. | |

| | | |
|---|---|---|
| huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). | **Evidencia:**<br>• Fotos jornada de reforestación. | |
| 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | | No hemos realizado encuesta de percepción. |
| 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. | | No hemos realizado encuesta de percepción. |
| 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | La institución está completamente involucrada en todas las actividades que realiza la comunidad, como ente de protección y como actor que promueve y apoya la sinergia entre los actores del territorio. | No se han realizado encuestas. |
| 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). | | No se ha medido. |
| 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. | | No se ha medido. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). | La ODC promueve prácticas medioambientales sostenibles en la gestión de las distintas operaciones que realiza. En la gestión de albergues realizan labores de reciclado de materiales gastable, gestión de desechos, disposición de desechos sólidos, tratamiento de agua residuales entre otras | No se ha medido. |
| 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | La ODC mantiene una relación armoniosa con autoridades relevantes del sector gestión de riesgos. Como secretaria permanente del Consejo Nacional de Prevención Mitigación y Respuesta, participa en las reuniones que convoca el Presidente de la República. Además, se involucra con grupos y representantes de las comunidades en los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta.<br><br>**Evidencias**:<br>• Fotos de reuniones. | |
| 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | La ODC mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, en las redes sociales y en sus portales web. El Departamento de Comunicaciones lleva un registro de todas las noticias y artículos de relativos al trabajo de la institución.<br><br>**Evidencias:**<br>• Recortes de prensa. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). | | No contamos con medición de los beneficiarios de asistencia social. |
| 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). | | No se han realizado las mediciones correspondientes a nuestras políticas de diversidad |
| 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | La Asociación de Servidores Públicos institucional está en la fase de preparación de su plan de trabajo y/o actividades a ser desarrolladas en beneficio de los ciudadanos/clientes. | En proceso. |
| 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). | En la naturaleza de la Defensa Civil esta intrínseca la labor social, puesto que la misión principal es salvaguardar las vidas ante eventos naturales o antrópicos. También contamos con un personal voluntario que da asistencia también a las personas vulnerables en la respuesta ante alguna emergencia, por eso es de vital importancia para la Defensa Civil apoyar la participación de los voluntarios, dando así cumplimiento a esa labor social. | |
| 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). | La ODC, a través de su Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, ha impartido un total de 121 capacitaciones orientadas a reducir el riesgo de desastres, en la que han participado un total de 2,953 personas.<br><br>**Evidencias:**<br>• Memoria Institucional,<br>• Fotos, | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Listados de participantes. | |
| 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | La ODC realiza jornadas de prevención de enfermedades con el objetivo de preservar la salud de sus colaboradores, tales como jornadas contra el cáncer de mama, la difteria, entre otras. El 100% de los empleados participa de dichas jornadas. Todos los empleados tienen acceso al dispensario médico, ubicado dentro de la institución, consultándose aproximadamente de 12 a 7 empleados todos los días.<br><br>Además, la ODC cuenta con su Plan de Rutas de Evacuación, el cual garantiza la preservación de la vida de todos sus empleados en caso de ocurrir un fenómeno.<br><br>**Evidencias:**<br>• Libro de registro,<br>• fotos,<br>• Plan de rutas de evacuación. | |
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). | | No se evidencia. |

**<u>CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</u>**

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). | La ODC ofrece 11 servicios, de forma gratuita, orientados a la prevención y respuesta en caso de eventos producidos por | |

| | | |
|---|---|---|
| | diferentes fenómenos, como son: Técnica de Extracción y Extricación Vehicular, Atención Pre-hospitalaria, Salvamento Acuático, Búsqueda y Rescate en Montañas, Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas, Búsqueda y Rescate con Unidad Canina, Manejo de Sustancias y Materiales Peligrosos, Capacitación en instituciones públicas y privadas, Equipo de Rutas de Evacuación, Apoyo en eventos de asistencia masiva y Supervisión de Estaciones de Combustibles y Antenas de Comunicación. Además, 3 servicios relacionados a certificaciones de objeción y no objeción de estaciones de combustibles y antenas de telecomunicaciones.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal web,<br>• Banners. | |
| 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). | Durante el primer semestre del 2021, el Departamento de Operaciones de la ODC ha atendido un total de 14,817 casos.<br><br>**Evidencias**:<br>• Estadísticas del Departamento de Operaciones. | |
| 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. | | Carta compromiso en proceso de elaboración. |
| 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. | Como estrategia de fortalecimiento institucional, La Oficina de la Defensa Civil ha firmado diferentes acuerdos, a los cuales se | |

| | | |
|---|---|---|
| | les da seguimiento desde el Departamento Jurídico.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos,<br>• Acuerdos,<br>• Informe de seguimientos. | |
| 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. | | No se ha medido. |
| 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. | | No se ha medido. |
| 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | | No se ha medido. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | Los altos directivos de la ODC suelen ser receptivos y abiertos a las observaciones y reflexivos al momento de evidenciar aquellos elementos que requieren ser mejorados.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos. | |
| 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). | La ODC ha elevado su gestión de los recursos empleados para un óptimo trabajo. Tal es el caso de la contratación de nuevos empleados, quienes estarán laborando en la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos y el | |

| | | |
|---|---|---|
| | Sistema Integrado Nacional de Información (SINI), Comunicaciones, Contabilidad, Almacén y Suministro.<br><br>**Evidencia:**<br>• Nómina. | |
| 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. | La ODC dispone de novedosas tecnologías que garantizan niveles de eficiencia y eficacia.<br><br>**Evidencia:**<br>• Sistema de pantallas integradas. | No se ha medido. |
| 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | | No contamos con mediciones de transferencias de conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación con otras organizaciones. |
| 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). | La ODC tiene acuerdos con diferentes ONG´s y empresas del sector privado, obteniendo un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.<br><br>**Evidencias:**<br>• Fotos,<br>• Listado de participantes. | |
| 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | | En proceso. |
| 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. | Contamos con una unidad interna de la Contraloría, la cual realiza auditorías al 100%. | |

| | | |
|---|---|---|
| | También estamos en procesos de creación de un personal que realice auditorías internas de los procesos, dirigidos por el comité de calidad. | |
| 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | La ODC cuenta con 2 certificaciones sobre Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).<br><br>**Evidencias:**<br>• Certificaciones NORTIC A2 y E1,<br>• Manual de Procedimientos. | A la fecha no hemos participado en el concurso de premio a la calidad. |
| 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. | Los Presupuestos asignados fueron ejecutados de manera satisfactoria, cumpliendo de esta manera con los objetivos financieros que fueron planificados para los años 2019 y<br>las actividades financieras de los programas según POA y PEI se desarrollaron según la planificación del presupuesto asignado y aprobado, cumpliendo con los requerimientos del Organismo Financiador. Evidencia: PEI, POA y Reporte de ejecución presupuestaria Trimestral. | |
| 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. | | No se han realizado auditorias e inspecciones de la gestión financiera en este periodo. |
| 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | | No se ha medido el impacto logrado sobre la eficiencia de costos. |

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