



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN
SERVICIO GEOLÓGICO NACIONAL**

**FECHA
SEPTIEMBRE 2021**

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>Se formula y desarrolla la misión y la visión de la de la organización, ha sido socializado con todos los empleados.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico y Misión, Visión, Valores y Objetivos claramente definidos y socializados con los empleados.</p> <p>El SGN cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los cuales son: transparencia, excelencia, trabajo en equipo, innovación, servir a la sociedad y colaboración.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2021 – 2026, publicación en posters.</p> <p>Socialización de la Filosofía Institucional, objetivos estratégicos, y operativos a través de un programa de capacitación.</p> <p>Evidencia: Comunicados, murales, publicación en redes sociales y brochures.</p>	<p>No se realiza una revisión periódica de los enunciados estratégicos institucional desde el 2014.</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>La institución cuenta con un código interno y con un comité de ética institucional. Evidencia: Código, Registros de los talleres e Inducción.</p> <p>Se han impartido talleres sobre el tema, Se manejan las compras por el Portal Transaccional de la DGCP, donde se publican las licitaciones, se cuenta con el Portal de Transparencia actualizado. Evidencia: Registro de Participantes en talleres, Portal Transaccional DGCP.</p> <p>El Director Ejecutivo del SGN realiza reuniones periódicas con el personal donde se comunican los planes a desarrollar, fomentando una cultura del respeto y el trabajo colaborativo. Evidencia: Fotos, Comunicaciones y registros de las reuniones.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución cuenta, con la aprobación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con una estructura organizativa que permite la ejecución de las labores del personal del SGN. Existe un Manual de Organización y Funciones, así como un Manual de Cargos, (2017), en donde se detallan las responsabilidades de cada cargo dentro de la institución. Evidencia: 1) Manual de Cargos SGN 2) Manual Organización y Funciones SGN.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia por medio de la revisión actual de la estructura con el acompañamiento del MAP.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones, resoluciones y correos electrónicos.</p> <p>Contamos con el Plan Operativo Anual (POA), con sus respectivos indicadores, responsables, actividades y tiempo de ejecución.</p> <p>Evidencia: POA Institucional Anual.</p> <p>Se realiza un monitoreo constante de la Gestión de la información a través de la OAI, los Objetivos Estratégicos son monitoreados por medio de la ejecución de los planes operativos anuales y su vinculación con los mismos.</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia, Registros de la OAI.</p> <p>Modelo CAF aplicado bajo las directrices y orientaciones del MAP. Se creó la política de Calidad y fue distribuida en los manuales de procedimientos de todas las áreas.</p> <p>Evidencia: Acompañamiento del MAP en todo el proceso, Comité de calidad formado.</p> <p>Administración electrónica alineada con los objetivos Estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia: Desarrollo y adecuación de todo el sistema Electrónico institucional.</p>	
--	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se han formado equipos de trabajo para analizar los procesos actuales con miras a mejorarlos e incorporar nuevos sistemas de información (TIC).</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones y minutas compartidas.</p> <p>La organización evidencia el uso del correo institucional mediante el cual mantenemos una difusión permanente vía correo electrónico de las principales informaciones de la institución, donde se informa a los colaboradores sobre temas de interés institucional y aspectos sociales.</p> <p>De igual forma, el SGN ha establecido la realización de reuniones periódicas donde participan los Encargados Departamentales para establecer claramente la línea de información institucional.</p> <p>Creación de nuevos canales electrónicos de comunicación como Portal Web, YouTube, así como, murales y comunicaciones e informaciones de carácter interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correos electrónicos de Comunicación Interna. 2) Mural de RRHH <p>Desde la Dirección Ejecutiva se evidencia un compromiso con la mejora continua de los procesos, promoviendo el cambio a las mejores prácticas. Las acciones son comunicadas a todo el personal por diferentes medios.</p>	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencia: Minutas de reuniones sostenidas con el personal, Publicaciones en las redes sociales y en la página web.</p> <p>Se realizan reuniones para informar los cambios, los motivos y resultados a esperar.</p> <p>Evidencia: Reuniones, socialización, presentación de nuevos comités, fotos, videos, comunicados, publicaciones en la página web y redes sociales.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, procurando la consecución de los objetivos. El Director Ejecutivo se preocupa por identificar al personal, lo trata con respeto. Se aprecia la puntualidad por parte de los encargados.</p> <p>Evidencia: Fotos, designaciones, comunicaciones y convocatorias vía correo.</p> <p>Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias y quejas. Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones Internas, Convocatorias a Reuniones, Publicaciones en las redes sociales y en la página web.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas con los empleados; se cuenta con buzones de</p>	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>sugerencias. Adicional se realizan consultas e informaciones en las reuniones. Evidencia: Videos y Fotos, Minutas de las Reuniones, Convocatorias vía correo, etc.</p> <p>Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del Plan Estratégico Institucional. Evidencia: Plan de Capacitación y Listado de asistencia a los talleres.</p> <p>Se cumple con la programación del plan de capacitación. Evidencia: Cursos impartidos y Programa de Capacitación.</p> <p>Designación y delegación en los empleados de tareas y compromisos de temas clave de la Institución. Evidencia: Comunicados, correos, memorándum con las designaciones. Publicación de los Boletines Informativos y noticias relacionadas al sector.</p> <p>Se han detectado las necesidades de capacitación en todas las áreas, basadas en el resultado de la evaluación por competencias realizadas a cada colaborador por parte de su jefe inmediato. Evidencia: Comunicación enviada por la Dirección de Recursos Humanos, Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias y quejas. Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal. Evidencia: Reuniones con el Personal, Convocatorias vía correo y verbal, Informes, etc.</p>	<p>No se han actualizado las políticas para la realización de dichas premiaciones.</p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>		
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Desde la máxima autoridad se revisan y atienden las necesidades y circunstancias de cada empleado; se otorgan permisos para estudios, temas de salud, actividades internacionales, entre otros. Evidencia: Reuniones programadas a través del Departamento de RRHH con la MAE, permisos en los expedientes del personal.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El SGN crea insumos para diferentes organizaciones operativas, principalmente para obras civiles, además, es parte Comité Técnico Nacional (CNT), el cuál es el Organismo Asesor de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE); del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), en donde se operan todos los casos de riesgos del país. De manera que, el SGN está al</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>tanto de las necesidades en materia de Geociencias de la República Dominicana. Evidencia: Fotos, minutas e informes realizados.</p> <p>Reuniones con las diferentes autoridades que inciden en la toma de decisiones para los temas relacionados con el sector Geológico y Minero. Evidencia: Minutas de reuniones, fotos, publicaciones en la página web y las redes sociales.</p> <p>Mesas de trabajo con los diferentes actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector Geológico y Minero. Evidencia: Fotos, publicaciones en la página web y las redes sociales.</p> <p>El SGN cuenta con un Plan Estratégico el cual está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en la República Dominicana. Evidencia: PEI 2021 - 2026</p> <p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades de los sectores políticos y académicos, con la finalidad de estrechar las relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés. Evidencia: Fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades de los sectores políticos y académicos, con la finalidad de estrechar las relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés. Evidencia: Fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.</p>	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades del sector académico y la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), con la finalidad de estrechar las relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés. Evidencia: Fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales asociadas a los temas Geológicos y Mineros. Evidencia: Fotos y correos por parte de la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO).</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Participación activa del Director Ejecutivo en los medios de comunicación, publicaciones constantes en las Redes Sociales, detalle de los servicios en la página web de la Institución, entre otras. Evidencia: Entrevistas, fotos, videos, página web, periódicos y redes sociales,</p>	

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La institución cuenta con planes internos y externos de comunicación de los servicios que ofrece, como parte de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) del SGN.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés y se comunican. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2026</p> <p>Periódicamente se llevan a cabo conversatorios, mesas de trabajo donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el Sector Geológico y Minero. Evidencia: Minutas de reuniones y fotos.</p> <p>Se recaba información sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. Evidencia: Estudios realizados que conllevan las actualizaciones de estas informaciones.</p> <p>Se prepara y presenta anualmente el informe de gestión de la entidad (Memoria</p>	

desempeño/desarrollo de la organización.	Institucional), donde se contempla, los avances, alcances y el desarrollo de la institución. Evidencia: Memorias de Gestión Anual.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	La institución sigue el modelo de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con el fin de evaluar el nivel de riesgo en los procesos y operaciones que son realizados en la institución. Evidencia: Ranking de control NOBACI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	La institución cuenta con un plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en los Objetivos Estratégicos, lo que permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2026 aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).	
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.	La institución cuenta con un plan estratégico institucional, donde participan diversos grupos de interés. Evidencia: Plan Estratégico Institucional.	
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.	Se evalúan los planes operativos. Evidencia: Evaluación del POA semestralmente. Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Presupuesto de Ingreso, lo que permite tener una proyección sobre los gastos e inversiones en los que puede incurrir la institución. Evidencia: Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos y Ejecución Presupuestaria Mensual.</p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia a través del proceso de evaluación del Plan Operativo Anual, mediante informes de avance y alcance semestral. Las tareas son ejecutadas conforme a lo presupuestado y mediante una adecuada gestión de compras. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Una de las responsabilidades que tiene la institución es trabajar con el Riesgo geológico el cual es una responsabilidad con la sociedad en general. Además, el SGN cuenta con un plan ambiental interno. Evidencia: Ley de creación del SGN, varios estudios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades, que se traducen para su ejecución anualmente en los POA's.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y los POA's anuales colgados en el Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>La institución cuenta con Planes y proyectos claros y sus indicadores de medición en la ejecución.</p> <p>Evidencia: POA por áreas.</p> <p>La institución cuenta con Planes y Proyectos claros con sus indicadores de medición en la ejecución.</p> <p>Evidencia: POA por Departamentos.</p> <p>Se evidencia que la institución comunica de manera eficaz mediante reuniones y mesas de trabajo con los encargados Departamentales, los planes y proyectos y estos a su vez comunican a sus colaboradores de sus respectivos Departamentos, las tareas específicas y los planes de acción para lograrlos.</p> <p>Evidencia: Correos institucionales, reuniones de trabajo para la elaboración del POA, fotos y registro de participantes.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>La Institución cuenta con un plan operativo anual institucional y este tiene su medición semestral a través de un informe con los avances por proyecto. También se lleva a cabo la evaluación de desempeño a los empleados. Adicionalmente, se hacen informes de actividades mensuales de actividades en los cuales se evidencian las contempladas en el POA.</p> <p>Evidencia: Informe de las actividades mensuales de actividades, informes semestrales de la ejecución del POA. Formularios de evaluación de desempeño.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se han desarrollado.</p> <p>Evidencia: Resultados del SISMAP, evaluación del desempeño, evaluación del POA, Carta Compromiso Institucional, Mediciones de Satisfacción Externas y evaluación del desempeño.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>El SGN se ha estado organizando de acuerdo a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones e indicadores NOBACI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>El SGN tiene acuerdos de colaboración con instituciones internacionales con las cuales se mantiene a la vanguardia en la utilización</p>	

	de técnicas y metodologías empleadas para la realización de los estudios Geocientíficos. Evidencia: Acuerdos de colaboración firmados.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La institución cuenta con un POA, el cual contempla las diferentes actividades a las que se les aplican las técnicas y metodologías que se deben implementar en la realización de los trabajos Geocientíficos. Verificación mensual de actividades. Evidencia: POA 2021, Estudios Geocientíficos, informes mensuales.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	El Director Ejecutivo ha sostenido diversas reuniones con representantes del sector privado y político con miras a buscar mejoras conjuntas que le permitan al SGN mejorar sus procesos internos y que estos estén a la vanguardia de los tiempos modernos y de la tecnología de punta. Evidencia: Reuniones sostenidas con: la empresa minera Barrick Gold, la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), Observatorio Sismológico de Loyola, entre otros.	
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.).	El SGN tiene acuerdos de colaboración con instituciones internacionales con las cuales se mantiene a la vanguardia en la implementación de proyectos Geocientíficos, los cuales son desarrollados con las colaboraciones técnicas de varias I agencias internacionales. Evidencia: Varios acuerdos de colaboración firmados.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los cambios son gestionados atendiendo al monto designado para cada área en el presupuesto asignado.	

	Evidencia: Presupuesto Anual y el POA.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia que la Dirección Ejecutiva del SGN impulsa a que los cambios que necesita la institución sean realizados. Se mantiene una comunicación de puertas abiertas con el personal. Evidencia: Fotos, Publicaciones y Reuniones sostenidas con el personal.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	La institución ha definido todos sus servicios en su página web. Se promueve el uso del correo electrónico institucional y las redes sociales. Evidencia: Página Web, Página de Transparencia, entre otras.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La institución realizó un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Evidencia: Levantamiento de Detección de Necesidades de Capacitación, Programa de Inducción y Documento del diagnóstico.	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>La institución cuenta con políticas de gestión de Recursos Humanos. En las instalaciones del SGN el 32% son mujeres, se trata de aumentar este % por la equidad de género. Hay flexibilidad de horario para el personal. Evidencia: Manual de políticas de Recursos Humanos. Permisos especiales para estudios, permisos especiales para impartir clases.</p> <p>Desde el Departamento de Recursos Humanos, se verifica que el personal contratado cumpla con el perfil requerido para el puesto, que contribuya con el logro de la misión y la visión institucional. Evidencia: Políticas de Selección y Reclutamiento de Recursos Humanos y Plan de Capacitación de la Institución.</p> <p>Desde el Departamento de Recursos Humanos, se verifica que el personal contratado cumpla con el perfil requerido para el puesto, que contribuya con el logro de la misión y la visión institucional. Evidencia: Políticas de Selección y Reclutamiento de Recursos Humanos y Plan de Capacitación de la Institución.</p> <p>Se apoya la cultura del desempeño. Evidencia: Cumplimiento del Reglamento 525-09. Bono por desempeño.</p>	<p>No se evidencia la contratación de personas con discapacidad.</p>
---	---	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>La selección y el desarrollo del personal se trabaja con base en sus descripciones de puestos, en la actualidad estamos trabajando en la actualización, debido a la aprobación de una nueva estructura. Evidencia: Descripción de Puestos, Manual de Cargos en proceso.</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Se presta atención especial a las necesidades de los recursos humanos para el desarrollo de los servicios. Evidencia: Han sido entregadas herramientas para las labores de los profesionales de campo (como mochilas, botas, tablets, laptops, piquetas) y conexión de internet. Se ha implementado el uso de flotas telefónicas, especialmente a los que realizan los trabajos de campos. Existe el correo corporativo, wifi para todos los operativos de la institución.</p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia de acuerdo a la establecido en la Ley 41-08. Evidencia: Procesos de concursos, La elaboración del Plan de Capacitación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y</p>	<p>La Institución ha iniciado los procesos de Evaluación del Desempeño y Detección de Necesidades de Capacitación.</p>	

compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Evidencia: Formulario de Evaluación y Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación aplicados,	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La Institución elabora un Programa de Capacitación anual y gestiona un plan de formación basado en las necesidades del personal. Evidencia: Programa de Capacitación, Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.	
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.	Desarrollamos anualmente y extraordinariamente la Planificación y Programación de Capacitación para el personal de la Institución. Evidencia: Programa de Capacitación Anual.	
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.	Se realizan cursos y talleres relativos al desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo. Evidencia: Programa de Capacitación, Fotos, Lista de participantes, Certificaciones emitidas.	
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).	Lideramos y apoyamos a los nuevos empleados. Evidencia: Programa de inducción a la institución y al cargo. Asignación de mentores en unidades determinadas.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Remisión de traslados, publicación de concursos.	

<p>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).</p>	<p>Se han realizado reuniones y capacitaciones impartidas de forma virtual, utilizando las plataformas Zoom, Meet, entre otras. La institución cuenta con una página web actualizada, con redes sociales activas en las que se publican continuamente las actividades desarrolladas en la institución y los proyectos futuros. Evidencia: Minutas levantadas, Publicaciones en las redes sociales, Fotos e informes de actividades.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución es parte del Comité de Emergencia Oficial, ante el Centro de Operaciones de Emergencias (COE). La institución cuenta con buzones para depositar quejas/sugerencias y reportar conflictos. Evidencia: Listado de los miembros del comité, Publicación en las redes sociales y Fotos.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos para cumplir con los requerimientos de una capacitación competente ha diseñado un formulario para evaluar el impacto del desarrollo de varios cursos de capacitación para sus empleados. Evidencia: Formulario de detección de necesidades de capacitación y comunicaciones internas.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Del total de empleados que labora en el SGN, el 32% son mujeres. El 17% de las áreas está dirigido por mujeres, lo que muestra que en la institución contamos con mujeres capacitadas y empoderadas. Evidencia: Listado de empleados activos y Nómina.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan actividades de comunicación abierta para el diálogo y motivación del personal. Evidencia: Reuniones, elaboración de la agenda, publicaciones en las redes sociales y la página web.	
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)).	En el SGN existen buzones internos de sugerencias, se realizan reuniones de gestión y tormentas de ideas. Evidencia: Minutas de reuniones.	
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.	Los empleados y sus representantes son involucrados en el desarrollo de planes. Evidencia: Creación de comités de Riesgos, de Calidad, entre otros.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realizan lluvias de ideas con el personal, son revisados continuamente los objetivos propuestos en cada Departamento. Evidencia: Minutas de reuniones, comités de trabajo y POA's.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución ha programado realizar la encuesta del clima laboral con frecuencia anual. Evidencia: Comunicación enviada al MAP, encuestas realizadas y planes de acciones de mejora.	
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.	Aseguramos que los empleados opinen sobre sus supervisores a través de la encuesta de clima.	

	Evidencia: Informe 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.	Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. Evidencia: Acondicionamiento de áreas físicas.	
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.	Contamos con flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. El personal que necesite de algún permiso o flexibilidad en su horario de trabajo, debe solicitarlo a su jefe inmediato y este a su vez se lo comunica al departamento de Recursos Humanos para tomar las consideraciones de lugar. Evidencia: Permisos, Acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parciales, etc.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención especial a las necesidades de los empleados más desfavorecidos. Evidencia: Atención a empleados con condiciones desfavorables de salud.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La institución ha realizado charlas sobre salud dirigidas a todo el personal, facilidad para vacunas al personal. Actividad de integración al encender el árbol navideño (desayuno navideño). Evidencia: Fotos, Publicaciones en las redes sociales y tarjeta de vacunación de los empleados.	

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.).	Creamos lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la Institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Evidencias: Registro de proveedores del Estado.	
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.	El SGN tiene acuerdos de colaboración con diferentes instituciones y universidades con los cuales se gestionan actividades socioeconómicas y medioambientales. Evidencia: Acuerdos de colaboración con universidades e instituciones públicas.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	El SGN tiene acuerdos de colaboración con diferentes instituciones y universidades con los cuales se desarrollan proyectos en conjunto. Evidencia: Acuerdos de colaboración con universidades e instituciones públicas.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se monitorean y evalúan periódicamente la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Evidencia: Indicadores de resultados de colaboraciones.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada a largo plazo. Evidencia: Alianzas firmadas con universidades e instituciones públicas.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada a largo plazo.	

	Evidencia: Alianzas firmadas con universidades e instituciones públicas.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada a largo plazo. Evidencia: Alianzas firmadas con universidades e instituciones públicas.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se intercambian buenas prácticas con los socios. Evidencia: Con el acuerdo con el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA): Cursos, talleres, webinarios, fotos, minutas de reuniones e informes de utilización de buenas prácticas.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se Seleccionan a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Evidencia: Contrataciones para compra	

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.).	Se asegura una política proactiva de información. Evidencia: Página Web, Carta Compromiso al Ciudadano.	
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 implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Buzones de sugerencia y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La Institución ha implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Buzones de sugerencias y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En el SGN se cuenta con buzones de quejas y sugerencias tanto físicos como electrónicos. Se dispone de la línea 311 y la oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: Registro de reclamaciones, quejas y sugerencias reportadas en los buzones físicos y electrónicos, situaciones reportadas en la línea 311, solicitudes en la OAI.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones. Evidencia: Página web, Sección de Transparencia, cuenta de Facebook, Cuenta de Twitter.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencian mediciones sistemáticas de satisfacción. Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana periódicamente.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de los servicios que se brindan. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).</p>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La institución utiliza las redes sociales, prensa escrita, portal web, y murales internos para dar a conocer las informaciones relevantes del funcionamiento de la Institución, de igual forma tenemos habilitada la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Página web y Redes Sociales.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencia: Planes Estratégicos (PEI 2021 – 2026) y Operación Anual 2021.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Análisis mensual de los Estados Financieros y la revisión constante de las cuentas de la Institución. Monitoreo y seguimiento de la Dirección de Control Interno a los procesos que involucran riesgos. Evidencia: Informe mensual, Revisión y Análisis de los Estados Financieros.</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Garantizamos la transparencia de todos los procesos financieros haciéndolos públicos a través de nuestro portal web y antes las instituciones gubernamentales correspondientes. Además, utilizamos el portal Compras Dominicanas de la DGCP. Evidencia: Informaciones publicadas en el portal de transparencia de la institución.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros.</p>	

	<p>Evidencia: Presupuesto aprobado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), para cumplir con todas las actividades y compromisos planificadas en el presupuesto de la institución.</p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia: Control presupuestario, SIGEF y POA.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. Evidencia: Organigrama MAP, procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero (DAF).</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las adquisiciones de la organización se basan en el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones. Evidencia: Procedimiento de compras y contrataciones.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La institución elabora y publica en la página de transparencia. Evidencia: Estado de Situación financiera, ejecución presupuestaria, facturas pendientes de pago. Informe anual de metas físicas-financieras.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, 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.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Existen bases de datos de información en el SGN, tanto cartográficas como memorias explicativas Geocientíficas. Evidencia: Informaciones publicadas en la página Web del SGN, área de documentación que almacena y resguarda informaciones disponibles.</p> <p>Se tienen medios de recolección de información externa para la revisión de la misma y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua. Evidencia: Buzones de sugerencias, Reuniones de mesas de trabajo.</p> <p>Se evidencia que se controla la información. Evidencia: Plan de comunicaciones.</p> <p>Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización. Evidencia: Outlook, reuniones de áreas y generales, circulares y murales.</p> <p>Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.</p>	

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencia: Manuales de Procedimientos, socializaciones de áreas y seguimiento a trabajos.</p> <p>En el SGN se cuenta con una página web en la que, se utiliza el lenguaje inclusivo y adecuada para personas con discapacidades. Evidencia: Página web de la institución, Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>Se garantiza la permanencia de la información en los sistemas existentes y se bloquean los accesos a estos programas al personal que es desvinculado de la institución. Evidencia: Comunicación de RRHH a las diferentes áreas por medio de las TICs.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Los objetivos estratégicos y operativos. La gestión de la tecnología se desarrolla basándose en los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: Actualización del portal Web del SGN, Portal de Transparencia y Ranking OPTIC.</p> <p>Se implementa, monitorea y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. Evidencia: Plan de Seguridad Física y Lógica de Tecnología de Información.</p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. Evidencia: Registros de capacitación en los nuevos sistemas, manuales de usuario, backups, políticas y planes de seguridad, Asistencia de Soporte Tecnológico.</p> <p>Se evidencia que se aplica a través de:</p> <p>Mas del 80% del personal cuenta con una PC para realizar sus tareas. Outlook, web y carpetas compartidas. Capacitaciones SISMAP, OPTIC, DIGEIG. Foros, Página web, redes sociales y correo electrónico. Se evidencian contratos para el soporte de redes (correos electrónicos).</p> <p>Las TICs son utilizadas para prestar servicios de manera directa. Evidencia: Cuenta de Twitter, creación de canal YouTube. Facebook e Instagram. Creación de servicios en línea.</p> <p>Se cuenta con herramientas para mejorar el servicio al cliente. Evidencia: Envío de Formularios Google Docs de encuestas a los ciudadanos para conocer su satisfacción en cuanto a los servicios que se brindan. Solicitud de servicios en línea.</p> <p>En el Plan Estratégico Institucional reposan todos los planes y proyectos que buscan mejorar los procesos internos mediante las</p>	
---	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>innovaciones tecnológicas que son requeridas. Evidencia: Plan Estratégico Institucional, certificaciones Nortic.</p> <p>Se ha orientado la gestión a ser eco amigable. Evidencia: Plan Ambiental donde se promueve la adecuada gestión de los residuos y respuestas a usuarios vía mensajería.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos</p>	<p>Se evidencia la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, en cuanto a la ubicación del SGN. Se cuenta con una ubicación accesible para todo público, con facilidad de transportación. Evidencia: Localización accesible, comodidad en la recepción para la ciudadanía. Carta Compromiso/ brochures.</p> <p>Se cuenta con oficinas iluminadas, salones equipados para la realización de reuniones y capacitaciones, con un comedor al servicio de los empleados. Se dispone de una recepción para visitantes y una</p>	

<p>individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>infraestructura adecuada que permite realizar adecuadamente las funciones de la institución.</p> <p>Evidencia: Fotos, planos arquitectónicos y página web.</p> <p>Se evidencian acciones.</p> <p>Evidencia: Contratos mantenimiento y equipos; control de suministro de materiales.</p> <p>Se evidencian acciones.</p> <p>Evidencia: Mantenimiento de vehículos. Correos y avisos recordando apagar las PCs y las luces al término del horario laboral.</p> <p>Se evidencia acceso a transporte público y algunos parqueos disponibles.</p> <p>Se evidencia una política para la gestión de los activos fijos.</p> <p>Evidencia: Políticas y procedimiento para la correcta administración de los activos fijos del SGN.</p> <p>Se evidencia el uso de las instalaciones del SGN por la comunidad local.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones y actividades.</p>	<p>No se evidencia la política de reciclado.</p>
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	<p>Se han identificado, documentado y realizado un mapa de todos los procesos del SGN. Evidencia: Mapa de procesos.</p> <p>Se han identificado y asignado. Evidencia: Procedimientos establecidos y desarrollados.</p> <p>Se han analizado y evaluado los procesos. Evidencia: Minutas de reuniones. Se analizaron los riesgos por medio de una matriz de riesgos.</p> <p>Se asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos. Evidencia: Mapa de procesos, procedimientos, PEI y POA.</p> <p>Se evidencia involucramiento de empleados y grupos de interés. Evidencia: Minutas de reuniones para revisar procesos, medición de encuestas.</p> <p>Se evidencia la vinculación del presupuesto a los planes estratégicos y operativos.</p>	

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Evidencia: Priorización de acciones. PEI y POA.</p> <p>Dada la naturaleza del SGN, los requisitos legales de los procesos a realizarse no son simplificables, sin embargo, durante el proceso de revisión de los documentos los mismos son revisados y actualizados de acuerdo a las nuevas exigencias Nacionales (leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, entre otros).</p> <p>Se evidencia el establecimiento de objetivos de resultados orientados a los grupos de interés y sus indicadores.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de desempeño y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se monitoriza y evalúa el impacto de las TICs.</p> <p>Evidencia: Ranking SISTIGE.</p> <p>El SGN innova en los procesos basados en benchlearning nacional e internacional.</p> <p>Evidencia: Asistencia a los talleres, reuniones, capacitaciones impartidas por las diferentes instituciones nacionales y agencias internacionales. Informes de asistencias.</p>	
---	--	--

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.	Identificación y presentación de los servicios que presta la Institución. Evidencia: Lista de servicios que ofrece la institución, página Web y Buzones de Sugerencias.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se involucra a los ciudadanos en la mejora de los servicios. Evidencia: Encuesta para mejora de servicios.	
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.	Se involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de estándares. Evidencia: Encuesta para la mejora de servicios. Registro de la Línea 311 y Libre Acceso a la Información.	
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.	Se involucra a los ciudadanos en la prestación del servicio. Evidencia: Modelos de encuestas.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se involucra a los ciudadanos en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. Evidencia: Buzones de sugerencias, de denuncias y 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 institución cumple con las normas de publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano, así mismo mantiene una constante actualización de la información existente en su Portal Web y a través de las redes sociales.	

	Evidencia: Certificación NORTIC EI, Página Web, Instagram, Facebook, Twitter y canal de YouTube.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se promueve la accesibilidad al SGN. Evidencia: Facebook, Instagram, Carta Compromiso al Ciudadano.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Existe un sistema de respuestas a las quejas recibidas, gestión de reclamaciones y procedimientos. Evidencia: Mediante la OAI se da seguimiento a solicitudes 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.	Se ha definido la cadena de prestación de servicios. Evidencia: PEI, Metas Presidenciales.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan y se unen procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Convenios firmados.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios. Evidencia: Metas Presidenciales.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se evidencia el análisis de ciudadanos a través de organizaciones. Evidencia: Minutas de reuniones con ciudadanos y entidades.	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de grupos de trabajos con organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. Evidencia: Informes remitidos, minutas realizadas con el INAPA, CAASD, entre otros.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se evidencia la creación de condiciones para crear procesos. Evidencia: Carpeta de procedimientos de los procesos.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se evidencia evaluación del desempeño general, pagos de incentivos generales y aplicación. Evidencia: Formularios de evaluación de desempeños firmados y Relación financiera de pagos de incentivos (libramientos).	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	Se evidencia la percepción de una imagen global y la reputación del SGN. Evidencia: Resultados de encuestas realizadas.	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento y la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de tomas de decisiones. Evidencia: Fotos y Minutas de reuniones.</p> <p>El SGN está ubicado en un lugar estratégico que permite al ciudadano/cliente un fácil acceso con transporte público y privado, con horario accesible. Evidencia: Ubicación Web.</p> <p>El índice de Transparencia de la institución se mantiene por encima del 85%. Evidencia: Portal de Transparencia del SGN.</p> <p>Con frecuencia se evalúan los servicios brindados por el SGN. Evidencia: Resultados de encuestas.</p> <p>Se toma en cuenta la diferenciación de los servicios de la organización según las necesidades de los ciudadanos. Evidencia: Charlas impartidas a escuelas e instituciones, correos enviados para programar reuniones con ciudadanos para la explicación de informaciones solicitadas.</p> <p>Se evidencia la calidad, confianza y demás cualidades. Evidencia: Resultados de encuestas.</p> <p>Se evidencia la correcta recepción de la información por los ciudadanos/clientes.</p>	
---	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Evidencia: Correos recibidos y contestados.</p> <p>Se realizan encuestas a los ciudadanos. Evidencia: Resultados de encuestas.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia resultados de la confianza hacia la organización en cuanto a sus servicios. Evidencia: Resultado de encuestas.</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, toma de decisiones. Evidencia: Fotos de reuniones y Minutas.</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Se han recibido sugerencias que han sido implementadas. Evidencia: Informes de trabajos en conjunto para aplicación de técnicas específicas. Instalaciones de equipos en lugares sugeridos por grupos de interés.</p>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la innovación para la atención a ciudadanos. Evidencia: Oficina Virtual OAI, Actualización página Web y Servicio 311.</p>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se cumple con este punto. Evidencia: Plan Anual de Compras en el que se destina un % a la MIPYME Mujer.</p>	

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Seguimiento a plataforma de Compras Dominicana.</p> <p>Se evidencia el alcance y grado en que son cumplidas las necesidades.</p> <p>Evidencia: Informes de actividades mensuales.</p>	
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de servicio al público general en la institución se cumple en un 100%, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00 pm.</p> <p>Evidencia: Código de Ética del SGN.</p>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de espera para la prestación de servicio es de 10 días máximo.</p> <p>Evidencia: Estadística trimestral de prestación de servicios.</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>No hay costo alguno para la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Cartografía y algunos informes Geocientíficos colgados en la Página Web del SGN.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia la responsabilidad de la gestión de la información.</p> <p>Evidencia: En los mapas e informes colgados en la página de la institución, siempre aparece quien lo elabora.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Los canales de información son: Correo electrónico, OAI, Carta/Comunicación en formato físico. Evidencia: Solicitudes recibidas por las distintas vías y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Evidencia: Página Web.</p> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo del SGN rinde un informe semestral del avance de POA. Evidencia: Informe de avance del POA. N/A</p> <p>La institución posee un índice de transparencia gubernamental por encima de un 85%, así también se dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública. Evidencia: Página web, índice de transparencia gubernamental y Redes Sociales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Para las quejas y sugerencias recibidas en la oficina de libre acceso a la información y en los buzones físicos, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Evidencia: CCC – SGN</p>	<p>Nunca se ha recibido quejas</p>

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Ningún expediente devuelto.</p> <p>Cumplimiento de la CCC del SGN. Evidencia: Informe de evaluación de la CCC – MAP 2020.</p>	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>De acuerdo a la ultima encuesta de Clima Organizacional, la percepción es de un 83%. Evidencia: Resultados de encuesta.</p> <p>92% de satisfacción. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>93% de satisfacción. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>El personal tiene conocimiento de comportamiento ético. Evidencia: Lista de registro de Charlas de manejo de conflictos.</p> <p>Aunque no se tenga evidencia de esto, siempre hay diálogos y consultas.</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.	El SGN da a conocer sus responsabilidades con el país. Evidencia: Fotos e Informes de Charlas realizadas.	
--	---	--

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.	Se constata la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la institución. Evidencia: Facilidad para realizar las visitas de campo, mejoría en la gestión de los recursos financieros. Cartas de rutas. Un 87.8% de disponibilidad y recursos en la encuesta del clima laboral 2021.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	89.6% en Normatividad y Proceso Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Todos los empleados son evaluados por los acuerdos de desempeño. Evidencia: Acuerdos de desempeño firmados.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	84.88% de Reconocimiento Laboral Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Siempre se está en la mejor disposición de innovar. Un 84.39% en Mejora y Cambio. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>92.69% en Calidad de vida laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>77.08% en Balance y Trabajo Familia. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>96.95% de Relación con los empleados/colegas/colaboradores. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>92.69% en Calidad de vida laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>71% de Servicio Profesional de Carrera. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>92.68 % en Capacitación en el desarrollo profesional. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>88% Capacitación Especializada y Desarrollo. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 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). 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 	<p>El Departamento de RRHH lleva registros del comportamiento de los empleados. Evidencia: Reportes semanales.</p> <p>El Departamento de RRHH somete planes de mejora para estos fines. Evidencia: Planes elaborados.</p> <p>Los departamentos de RRHH y Planificación y Desarrollo dan seguimiento al rendimiento individual de los empleados. Evidencia: Acuerdos de desempeño e Informes de actividades mensuales.</p> <p>84% de Mejora y Cambio. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>82.93% de Habilidad para uso eficiente de las TICs. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>88% Capacitación Especializada y Desarrollo. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <p>90% Calidad y Orientación al Usuario. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p>	

<p>al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>84.88% Reconocimiento Laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021. Pagos de bonos de desempeño individual.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se ha recibido 1 queja. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2021.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Con frecuencia se celebran talleres y charlas. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Registro de participantes.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Con frecuencia se realizan jornadas para concientizar a la población del uso e importancia de los recursos naturales y de las Geoamenazas. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Registro de participantes.</p>	<p>No existe medición.</p>

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El SGN es la institución responsable de generar conocimiento Geocientífico, por lo tanto, todas las investigaciones que realiza contribuyen al bienestar de la población. Evidencia: Estudios y Cartografía Geocientíficos.</p>	<p>No existe medición.</p>
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>El SGN es quien realiza exploraciones e investigaciones para una futura explotación de los recursos naturales, por ejemplo: Recursos Geológicos y Mineros, Aguas Subterráneas, entre otros. Además, evalúa las geoamenazas que sirven para la toma de decisión a nivel de gobierno. Evidencia: Estudios y Cartografía Geocientíficos.</p>	<p>No existe medición.</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>El SGN realiza todos los años, específicamente el día mundial de los Humedales conjuntamente con ONGs y el Ministerio de Medio Ambiente, un taller a la población cercana a los Humedales del Ozama para concientizar a los habitantes de la importancia que tiene esta zona. También se realizan otros talleres y charlas. Evidencia: Fotos, Registro de participantes y Publicaciones en Redes Sociales.</p>	<p>No existe medición.</p>
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En la institución se compran baterías recargables para equipos especializados, lámparas de bajo consumo, Evidencia: Baterías, Lámparas.</p>	<p>No existe medición.</p>
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en</p>		<p>No existe medición.</p>

<p>el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Más de un 85% en el Portal de Transparencia. La ubicación del SGN es excelente debido a que se localiza alrededor de vías importantes del D.N.</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia del SGN. Localización de la Institución.</p> <p>Se evidencia una percepción relacionada con lo económico y medioambiental.</p>	<p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Con frecuencia se realizan jornadas para concientizar a la población del uso e importancia de los recursos naturales y de las Geoamenazas. El SGN forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias.</p> <p>Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Registro de participantes.</p>	<p>No existe medición.</p>
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El SGN forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias, de la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), Asociación de Servicios de Geología y Minería</p>	<p>No existe medición.</p>

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Iberoamericanos (ASGMI), de España, entre otros. Evidencia: Correos de convocatorias, Minutas realizadas.</p> <p>Se han realizado notas de prensa, entrevistas y publicaciones en periódicos digitales. Evidencia: Publicaciones, Redes Sociales.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Asistencia a talleres, charlas de Universidades, Sociedades, etc. Evidencia: Fotos, Correos de invitación y Redes Sociales.</p> <p>Con frecuencia se participa en Congresos Nacionales e Internacionales. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Presentaciones realizadas.</p> <p>Se ha implementado jornadas de vacunación en las instalaciones del SGN. Existe un plan de seguridad institucional. Se han realizado charlas de salud. Evidencia: Registro de vacunación, Registro de asistencia a charlas y Plan de Seguridad Institucional del SGN.</p>	<p>No existe medición.</p>
---	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No existe medición.
---	--	---------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El SGN lleva una estadística trimestral de los servicios brindados. Evidencia: Estadística trimestral de servicios brindados. Publicación en el Portal de Transparencia.</p> <p>Los servicios que ofrece el SGN permiten generar conocimiento Geocientífico para emplearlos en la exploración y explotación de los recursos geológicos, mineros, hídricos, así como también, para el ordenamiento territorial, con fines de mitigar riesgos. Evidencia: Estudios Geocientíficos, Mapas de riesgos para diferentes municipios.</p> <p>Se conoce el nivel de calidad de los servicios brindados por el SGN. Evidencia: Encuestas realizadas sobre servicios brindados.</p> <p>El SGN ha cumplido con acuerdos con varias entidades en los cuales se han planteado responsabilidades en conjunto. Evidencia: Informe de actividades realizadas, POA y Proyectos desarrollados.</p>	

5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Existen resultados de inspecciones y auditorias. Evidencia: Evaluaciones de Carta Compromiso, Nortic EI, SIGEF y NOBACI.	No existe medición.
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	El SGN, junto a otras agencias internacionales, ha implementado experiencias sobre el uso de metodologías para la realización de Cartografías Geocientíficas. Evidencia: Cartografías realizadas.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	La institución cuenta con un personal específico para la pronta respuesta a las solicitudes a fin de disminuir el tiempo de respuesta. Evidencia: Tiempo de respuesta en la Estadística trimestral realizada en el SGN.	

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.	Respuestas inmediatas para buscar resultados ante evaluaciones presentadas. El manual de Seguridad contiene con una matriz de riesgos. Evidencia: Manual de Seguridad.	
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 eficiencia de la institución se mide mediante el cumplimiento de la ejecución presupuestaria trimestral. Cumplimiento del POA. Evidencia: Resultados del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) e Informe de seguimiento del POA.	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	En el SGN, el personal está constantemente capacitándose con la finalidad de poder brindar un mejor servicio.	

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Evidencia: Certificados de cursos realizados por el personal.</p> <p>El SGN, junto a otras agencias internacionales, ha implementado capacitaciones en el uso de metodologías para la realización de Cartografías Geocientíficas, Amenazas y vulnerabilidad física de edificaciones.</p> <p>Evidencia: Convocatorias de inicio de capacitaciones. Fotos en las Redes Sociales.</p> <p>Se realizan actividades en conjunto con otras organizaciones en el marco de acuerdos de colaboración.</p> <p>Evidencia: Informes realizados. Fotos, Redes Sociales.</p> <p>Las TICs han permitido el acceso más rápido a informaciones solicitadas, sin tener que ir a la oficina física.</p> <p>Evidencia: Cartografía e informes publicados en la página Web del SGN, OAI y Correos electrónicos.</p> <p>Se cuenta con resultados de mediciones de inspecciones.</p> <p>Evidencia: CCC, POA, SIGEF, SISMAP y OPTIC</p> <p>Se obtuvo la certificación NORTIC EI</p> <p>Se cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>Evidencia: Evaluación SIGEF / IGP</p>	<p>No se ha participado en concursos.</p>
--	---	---

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>La gestión financiera ha logrado resultados satisfactorios.</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La gestión administrativa ha logrado mejorar en lo posible los salarios, equipos, materiales y mobiliarios necesarios para cumplir con las actividades de la institución. Aún con un presupuesto bajo, se han realizado, además, capacitaciones nacionales e internacionales.</p>	

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