



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

## Comunidad Digna

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**  
**Coordinador Planificación y Desarrollo**

**Santo Domingo, D. N.**  
**8 de septiembre 2021**

## **CONTENIDO**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La Dirección General Comunidad Digna (DGCD), dando seguimiento al Decreto No. 211-10 que ordena a la aplicación del Modelo (CAF) Marco Común de Evaluación que tiene por objeto la aplicación del proceso de autoevaluación de las organizaciones públicas, en procura del de que se lleven mejoras para obtener el desarrollo institucional.

En la elaboración del autodiagnóstico de la DGCD participaron todos los miembros de Comite de Calidad, encargados departamentales y el departamento de Planificación. Se realizaron reuniones semanales donde se examinó cada punto para definir las acciones a mejorar.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

##### **I.1.1 MISIÓN**

Promover el desarrollo integral de las personas, grupos y comunidades que viven en situación de pobreza e indigencia, integrándolos de manera activa en el proceso de creación de condiciones individuales y sociales que mejoren la calidad de vida en términos económicos, políticos, sociales y culturales.

##### **I.1.2 VISIÓN**

Ser una institución que participe en la construcción y ejecución de políticas públicas sociales que contribuyan efectivamente a mejorar los niveles de inclusión social en los segmentos más pobres de la sociedad dominicana, posicionándose como una entidad comprometida y con liderazgo en el desarrollo de iniciativas de empoderamiento social comunitario de alta calidad y gran impacto.

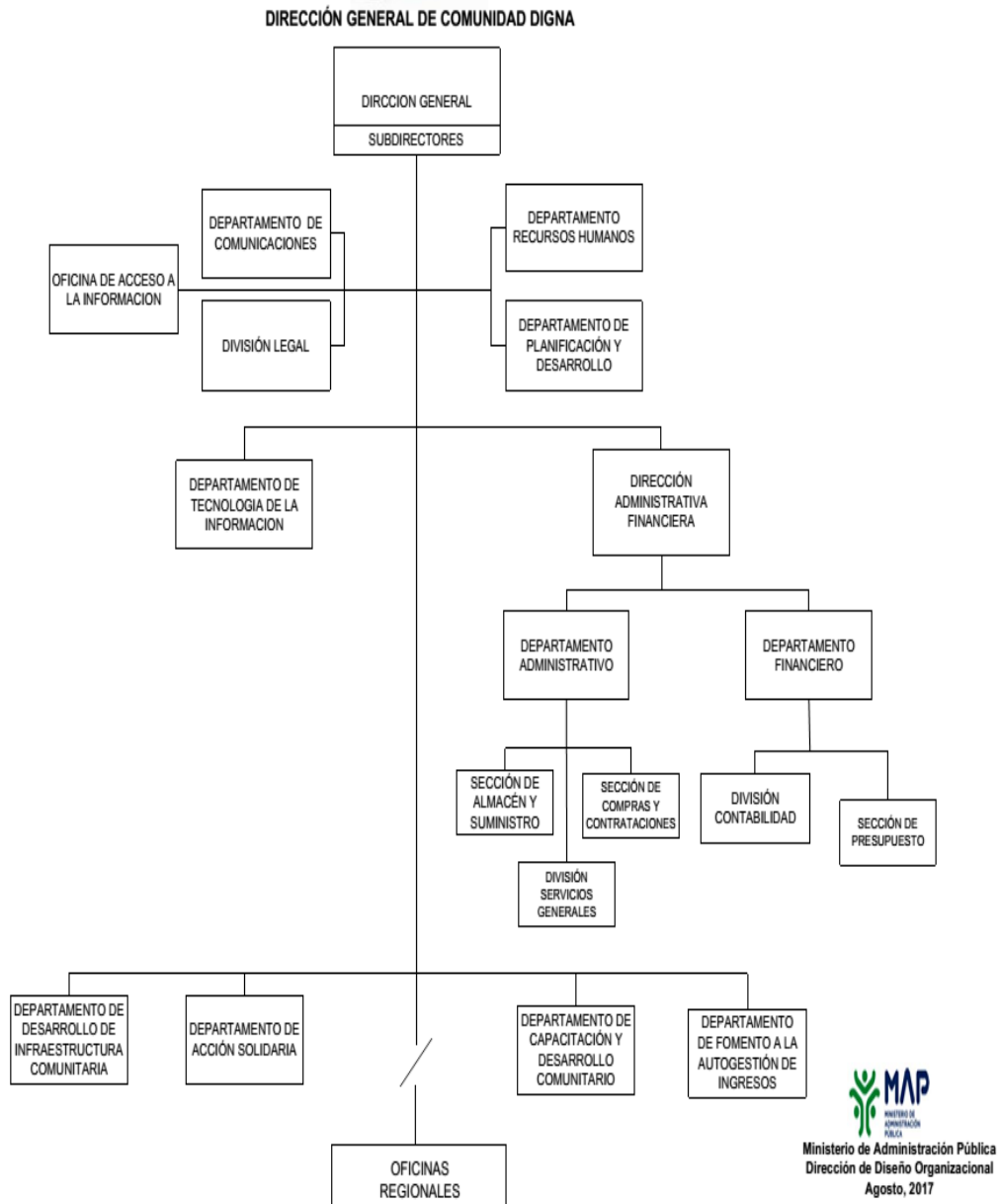
##### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Respeto
- Equidad
- Compromiso con los más pobres
- Integridad
- Transparencia
- Calidad

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

- Decreto Núm.467-20, que adscribe al Gabinete de Política Social, el programa Comunidad Digna y designa una Directora General.
- Decreto Núm. 1554-04, del 13 de diciembre del 2004, el cual establece el programa de protección social con el propósito de proteger a la población en extrema pobreza y a la población en situación de vulnerabilidad, social, el cual integra a la Dirección General de Comunidad Digna en el subprograma de desarrollo local y territorial.
- Resolución Núm. 000109, del 26 de noviembre del 2009, que aprueba la modificación a la estructura organizativa de la Dirección General de Comunidad Digna.
- Resolución No. 000002, del 06 de septiembre del 2011, que aprueba el Manual de Cargos de la Dirección General de Comunidad Digna.

## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## **I.1.6 SERVICIOS**

### **INFRAESTRUCTURA COMUNITARIA:**

**Descripción:** La finalidad es el mejoramiento de las condiciones de vida y elevar el bienestar de las familias en el contexto de su hogar a través de la construcción y Rehabilitación de la vivienda familiar mediante la rehabilitación de la infraestructura, tales como: Techo de zinc, paredes de madera exterior e interior, pisos, puertas, ventanas, baños y pintura.

### **ACCION SOLIDARIA:**

**Descripción:** consiste en la asistencia de personas, familias y comunidades en condiciones vulnerables, dotándoles bienes indispensables que contribuyan al mejoramiento de sus condiciones de vida y cuyo resultado de efecto es elevar su bienestar en el contexto del hogar, mediante la entrega de los siguientes artículos: electrodomésticos (abanicos, planchas, licuadoras, neveras, estufas, Tv), juegos de sábanas, sillas y mesas plásticas, mosquiteros, canastillas para bebés, cajas de alimentos, tanques de gas, colchonetas, entre otros.

### **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO:**

Tiene por objetivo desarrollar competencias para la inserción laboral y/o la autogeneración de ingresos de la población joven de bajos ingresos, en situación de riesgo social, a través de la enseñanza de una habilidad técnico-profesional que les permita generar habilidades, conocimientos y destrezas para la ejecución de un oficio o bien un emprendimiento personal. Se otorgará el beneficio a través de becas completas para cursos técnico-profesionales en institutos o centros de capacitación, tales como: Cajero Comercial Bancario, Reparación y Programación de Hardware, Visitador a Médico, Farmacia, Camarero, Bartender, Técnico en informática, Organización de Eventos, Manejo de redes y social media, Técnico en informática, entre otros.

Impartir en las comunidades talleres sobre salud (embarazo, paternidad responsable, lactancia, deshidratación oral, vacunaciones, enfermedades catastróficas etc.), talleres para fomentar la autogestión, aumento o generación de ingresos en las comunidades. Talleres de capacitación dirigidos a jóvenes, embarazadas, grupos sociales y organizaciones comunitarias, priorizando aquellas que están pobreza extrema. Con diferentes programas de sensibilización, emprendimiento, negocios, gastronomía y salud.

## **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2019-2022 está direccionado a promover el desarrollo integral de las personas, grupos y comunidades que viven en situación de pobreza e indigencia, para mejorar su calidad de vida. También, el mismo está vinculado a la Agenda Nacional de Desarrollo, los ODS y las Metas Presidenciales. Nuestro propósito es contribuir a Ser una institución a mejorar los niveles de inclusión social en los segmentos más pobres de la sociedad dominicana.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

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

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

- En Comunidad Digna formulamos y desarrollamos nuestra misión y visión, con la participación del Enc. De Proyecto, Enc. De capacitación y Enc. De RRHH.
- La Dirección General Comunidad Digna cuenta con un Código de Ética Institucional.
- DGCD posee una política comunicacional tanto externa como interna, por medio de la página Web, memorias, redes sociales, en los murales, en el manual de ética.
- Hemos realizado el análisis del entorno de la DGCD y el Análisis FODA para la elaboración de nuestro Plan de Comunicación.
- Desarrollamos un sistema de gestión que prevé comportamientos no éticos, tenemos nuestro Manual de Ética, los empleados firman un compromiso de valores, tenemos memorándum gestionando el cumplimiento de horario, otro gestionando el comportamiento en las áreas de la institución.
- La institución maneja todos los procesos mediante las plataformas que ha implementado el Gobierno Central (Sigeff, portal de Compras y Contrataciones, Sismap, Sasp, Sistige). De igual manera se inició la asociación de Servidores Públicos de la DGCD.

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

- La DGCD a través del monitoreo de la normativa establecida en materia de valores, gestiona la prevención de la corrupción.
- En la institución promueve la confianza y el respeto mutuo, los objetivos se logran realizando el trabajo en equipo con la revisión de resultados, reuniones de trabajo, todo el personal tiene acceso a la alta gerencia. Hemos capacitado a los Encargados sobre el manejo de las áreas que dirigen y otros.
- Definimos nuestra estructura organizativa, Estructura de cargo, manual de funciones y procedimientos, manual de cargos y mapa de procesos, aprobados por el Ministerio de Administración Pública.
- Gracias a las recomendaciones de la NOBACI hemos fijado prioridades y realizado algunos cambios en el Manual de Políticas y Procedimientos y en el Manual de cargo, al igual que en los documentos que se suben en la Página WEB.
- En la Institución en el PEI & POA hemos definido los objetivos y resultados esperados a corto y largo plazo de la institución, alineado a la estrategia del GCPS, que se le da seguimiento y reportan mensual y trimestralmente, reportes publicados en el portal de Transparencia. También se monitorea el estado de los indicadores de gestión. De igual manera a través de la implementación de las Evaluaciones de Desempeño por Resultados hemos podido definir las metas y resultados cuantificables a todos los niveles de la institución.
- En la DGCD se lleva un control y monitoreo continuo del nivel de avance de los objetivos estratégicos por áreas, con indicadores de medición, entrega de informes y evidencias.
- Continuamos con la autoevaluación con el Modelo CAF. En la institución se aplican los principios del modelo CAF en las diferentes áreas y hemos recibidos certificaciones en la norma NORTIC.
- Nuestra institución trabaja en función a las nuevas implementaciones y sistemas de administración electrónica que ha implementado el Estado. Cuya utilización de las mismas lograran que se fortalezca nuestra institucionalidad cual es uno de nuestros ejes estratégicos. También hemos adaptado nuestro sistema de información a las exigencias de las normativas de la OPTIC.

- La institución ha fortalecido la TIC como requerimiento de la OPTIC, para responder a las demandas institucionales y de la e-Gob, se encuentra en proceso de actualización la estructura tecnología y se han realizados cambios en los equipos y plataforma. También facilitamos el transporte para la realización de los proyectos dieta, equipos, generan condiciones adecuadas para el logro de sus labores. Apoyo con capital humano (secretaria, Técnico, otros).

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

- A nivel interno hemos implementado los correos institucionales, con el apoyo del mural informativo y circulares a la firma de todo el personal, correo interno, firmas digitales, a nivel externo nos mantenemos actualizando nuestra página web, redes sociales, notas de prensa, relaciones públicas con los grupos de interés.
- Desde los cargos directivos se ha incentivado y promovido la innovación hacia todos los puestos, como impulsar la implementación de la NOBACI, el Modelo CAF y el nuevo modelo de Evaluación de Desempeño, retroalimentando a cada área de las mejoras y cambios a realizar para éxito de la misma.
- La institución promueve las iniciativas de cambio en la página Web y redes Sociales. Se da participación a los grupos internos para integrar sus sugerencias en el plan de mejora.
- Se trabaja bajo un código de ética institucional y disciplinaria que da apertura a los empleados de entablar comunicación abierta con los líderes pertinentes ante cualquier eventualidad o incidente. En nuestra institución aplicamos la inclusión laboral de personas con discapacidad, cumpliendo con la cuota aplicada según la ley.
- Nos aseguramos de ante cualquier asunto o situación clave y de importancia los empleados sean informados a través de memorándums firmados por cada uno, correo electrónico.
- Hemos fomentado una cultura de trabajo en equipo donde los empleados de distintas áreas estén a la disposición de apoyarse mutuamente.
- Los encargados de áreas sociabilizan con empleados los objetivos y metas que su departamento debe cumplir. También se dialoga con el empleado para discutir áreas de mejora.



- Se fomenta a los empleados a capacitarse en múltiples competencias para que puedan cubrir responsabilidades de mayor autoridad y se delega en ellos tareas que potencialicen su capacidad.
- Se promueve y motiva a los empleados a que se desarrollen tanto en habilidades técnicas como competencias, dándoles la oportunidad de capacitarse en distintos niveles académicos.
- Los encargados de área preguntan a su equipo recomendaciones y sugerencias sobre el procedimiento del trabajo a realizar de manera que sirva como retroalimentación.

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

- Se reconoce el empeño y el esfuerzo en el trabajo y desempeño de los empleados reconociéndolos ya sea en el compartir de fin de año o al finalizar eventos especiales que ameriten reconocimiento.
- Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada.
- Se realizan levantamientos de las necesidades de los clientes/ciudadanos para la planificación de los proyectos a realizar.
- Se realizó jornadas de trabajo para la construcción del Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE 2018-2024) y en RUTA 2021. También tenemos incorporado a la institución el sistema del Sigeff y Compras y contrataciones que tenemos que alinear todo trabajo a sus regulaciones.
- Nuestro PEI & POA fueron desarrollados en base a los ejes estratégicos del Gabinete de Política Social, END, ODS y las políticas de Gobierno.
- Nuestro PEI & POA fueron desarrollados en base a los ejes estratégicos de la Agenda Nacional de Desarrollo, las Metas Presidenciales y el Gabinete de Políticas Sociales, cual es el ente clave en el desarrollo de políticas públicas de sector social. Nuestro POA esta alineado al Plan Estratégico Institucional y a las normativas de los organismos que nos regulan, a los ODS y políticas transversales. También la

implementación de las normas de Control Interno (NOBACI, SISMAP, NORTIC) y el monitoreo de su cumplimiento.

- La DGCD participa con otros organismos para el desarrollo del sistema de gestión de la institución como soporte y apoyo a las Metas Presidenciales. También hemos trabajado en conjunto con las gobernaciones provinciales, diputados y senadores para la detección de necesidades de sus comunidades. Hemos participado en reuniones, talleres y mesas de trabajos con el Gabinete de Políticas Sociales, Contraloría, Transparencia, el Map, Prosoli, el Ibla, Unefa, Asodifimo, entre otras organizaciones.
- Nuestro director general y demás miembros del equipo directivo participan activamente en actividades y reuniones donde fomentan nuestras relaciones con autoridades políticas y legislativas.
- Hemos desarrollado y fomentado alianzas con comunidades, empresas privadas, instituciones gubernamentales e iglesias, asociaciones, fundaciones y otros para poder ofrecer un mejor servicio. Realizamos alianzas alianza de trabajo y capacitación con la organización gastronómica AYB Master, la universidad Félix Adam (UNEFA), CENTU y la Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas, Asodifimo, el Ibla, Ministerio de la Mujer, Prosoli, para fomentar el desarrollo de las comunidades y colaboradores.
- Hemos participado y apoyado actividades realizadas por organizaciones representativas e instituciones gubernamentales.

## **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.**

- Tenemos nuestra página web y redes sociales en la cual se publican todos los eventos e informaciones relacionadas a la institución, así como programas y proyectos realizados. También nuestra MAE participa activamente en actividades donde da a conocer las facultades de nuestros servicios.
- Los productos y servicios de la DGCD son ofrecidos con claridad al público objetivo a través de nuestra Página Web, Redes sociales. Contamos con un Plan de Comunicación y un seguimiento continuo a nuestro chat informativo.

- Hemos identificado todos los grupos de interés relevantes para la institución y ha sido divulgado en nuestra Página Web y correos institucionales.
- En la DGCD realizamos la encuesta de satisfacción en los operativos y en la institución a los grupos internos y externos.
- La DGCD le da seguimiento a los reportes y estadísticas de Planificación y Desarrollo, Banco Central y organismos Internacionales. También se tiene una base de datos de las estadísticas mensuales de cada departamento de la DGCD.

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

- Estamos recibiendo asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP) para implementar la metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados la cual nos ayudará a llevar un control sistemático del desempeño del personal y alcance de los objetivos de la organización. También mesas de trabajo con el Gabinete de Políticas Sociales. Reuniones trabajo mensuales de evaluación y seguimiento al POA.
- Se realizó un Análisis FODA y VAR una Metodología de valoración de los Riesgos, con su matriz de seguimiento.
- Se desarrolló una metodología de valoración de riesgos con su matriz de seguimiento (VAR).
- La DGCD mantiene relación con los grupos de interés de cada área, dándole participación para la puesta en marcha de sus operaciones, siempre tomando en cuenta las necesidades reales de las comunidades.
- Nuestros departamentos de presupuesto, Almacén y Suministro, Compras y Contrataciones y Recursos Humanos trabajan de mano con el departamento de Planificación y Desarrollo para actualizar las estrategias de la institución de acuerdo a lo planificado.
- A través del PEI & POA se describen las tareas y se definen los recursos necesarios a corto y largo plazo.

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

- En nuestro Plan de Comunicación tenemos contemplado la Responsabilidad Social de la Institución y las políticas que la rigen.
- Hemos ido desarrollando nuestra planificación acorde a las prioridades de la institución y los cambios en la sociedad a la que nos dirigimos.
- Tras haber desarrollado nuestro PEI & POA hemos elaborado los objetivos y metas de cada área, en base a estos objetivos cada área está desarrollando su Plan Departamental.
- Tras haber desarrollado nuestro PEI & POA hemos elaborado los objetivos y metas de cada área, en base a estos objetivos las áreas que ameritan han desarrollado su Plan Departamental, las metas y tareas de áreas sustanciales fueron indicadas el Máster PEI.
- Durante el proceso de inducción nos aseguramos que los empleados reciban los objetivos de la institución, misión, visión al igual que una descripción de sus funciones y procesos. De igual manera hemos difundido a través de los correos institucionales el PEI y POA, al igual que los acuerdos de desempeño, donde cada empleado firma las metas específicas de su puesto.
- El Departamento de Planificación gestiona mensual y trimestralmente el seguimiento de las Metas e indicadores institucionales a fin de darle seguimiento al logro de los objetivos.
- La DGCD a través del departamento de planificación y Desarrollo realiza un seguimiento mensual al POA, donde cada área reporta sus avances, publicado mensual y trimestralmente en el portal. También se le entrega semestralmente a la dirección general y al portal de Transparencia.

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

- El departamento de planificación está trabajando en la mejora, actualización y elaboración de los planes, estrategias y objetivos de la institución y cada área funcional, en lineamiento con los requisitos del GCPS, la NOBACI(SINACI) y el SISMAP.

- La DGCD realiza reuniones en busca de la mejora de la institución, buscando nuevas estrategias para el logro de los objetivos e ir cerrando brechas.
- El Departamento de Planificación gestiona trimestralmente el seguimiento de las Metas e indicadores institucionales a fin de darle seguimiento al logro de los objetivos. También ha implementado Tableros para el monitoreo y seguimiento del Sismap y entregables Transparencia.
- La DGCD ya inicio la jornada de modernización de las Tics para cerrar las brechas digitales, permitiendo así una mejor conexión con los grupos de interés.
- DGCD Inicio la implementación de los formularios online para la inscripción de los talleres, también así los talleres online con CENTU.
- En nuestra institución se implementa un sistema de seguimiento monitoreando las operaciones mensualmente, también realizamos mesa de trabajo con los directivos en búsqueda de cambio, mejoras y nueva propuesta. Se han adoptado nuevas formas de monitoreo. También hemos realizado el cambio total de nuestro portal, incluyendo el de Transparencia.
- Dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional hemos contemplado la gestión de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.

### **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.**

- La DGCD y sus directivos se reúnen cada mes para evaluar y dar seguimiento al trabajo operativo, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y proponiendo nuevas formas para el trabajo. Los encargados socializan temas tratados con el personal a cargo.
- Promovemos el uso de distintas herramientas de administración electrónica como el SASP, SIGEF, Programa de la TSS, el Portal Transaccional, RECLASOFT y nuestra Página WEB y correos institucionales. También tenemos todos nuestros servicios en todas las redes sociales existente y la pagina Wed, a los cuales se le da un seguimiento de continuo.

- Nuestro Plan de Desarrollo Carrera fue elaborado en lineamiento con las necesidades que va exigiendo los nuevos métodos de administración pública y objetivos de la institución.
- El departamento de Recursos Humanos gestiona al personal en base a las necesidades actuales y futuras de la organización, al igual que las necesidades que va exigiendo los nuevos métodos de administración pública. Alineados al plan Estratégico institucional y al POA presupuestado desarrollamos el Plan de RRHH. También resaltamos que cubrimos la cuota de inserción laboral de personas con discapacidad.
- Nos aseguramos que la selección del personal sea en función a las necesidades de la institución para llevar a cabo nuestra misión, al igual que la asignación de tareas están repartidas de manera equilibradas entre los equipos de los diferentes departamentos.
- Hemos desarrollado y actualizado nuestro Manual de Cargos y Funciones al igual que el Manual de Políticas y Procedimientos de manera que quedan claramente establecidos las funciones y procedimientos de cada puesto de trabajo, al igual que los requerimientos y requisitos para seleccionar y remunerar.
- La DGCD tiene los formularios de desempeño por categorías de grupo. Los indicadores que se evalúan son cuantificables y estructurados por componentes basados en el POA y asignaciones específicas de su área de trabajo. Se ha creado la política correspondiente en el Manual de Políticas y Procedimientos.
- El Manual de Cargos y Funciones se utiliza de apoyo en la elaboración del Plan de Desarrollo de Carrera y selección de nuevo personal.

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

- La DGCD ha implementado una jornada de reingeniería y modernización de las Tics y al mismo tiempo se entrena al personal en el conocimiento necesario para su manejo, también el personal ha estado tomando entrenamientos externos para el manejo de algunos sistemas de gestión.

- En nuestro Plan de Capacitación y Desarrollo tomamos en cuenta criterios de igualdad de oportunidades con atención a la diversidad.
- Aprovechamos el conocimiento que tienen los encargados de área para que identifiquen las capacidades, habilidades y tareas que pueden desempeñar su equipo y cómo estos pueden ser promovidos a puestos donde puedan aportar mejor su conocimiento hacia el logro de los objetivos de la institución.
- En nuestro Plan de Desarrollo hemos establecido los objetivos y políticas para la formación y desarrollo de nuestro personal basado en la realidad actual y necesidades futuras de la institución.
- Para la formulación del Plan de Desarrollo se toman en cuenta las necesidades encontradas en los levantamientos realizados por áreas con las evaluaciones de desempeño y los objetivos Institucionales en el POA. El Plan de Desarrollo ha sido incluyente con todos los empleados, sin discriminar a empleados de tiempo parcial ni aquellos bajo permiso de maternidad o motivos médicos.
- Incentivamos capacitaciones en términos de liderazgo y comunicación en empleados que no ocupan puestos gerenciales y/o supervisión.
- Mediante el proceso de inducción los empleados nuevos son guiados por su superior y compañeros de equipo para el proceso de adaptación y adecuación al puesto.
- Hemos facilitado y dado apoyo a nuestros empleados para que se movilicen tanto dentro de la institución como su crecimiento a otras instituciones o empresas del sector público y privado.

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

- Hemos implementado el uso de las redes sociales para el desarrollo del personal y a la contribución del incremento del uso de las Tics. El personal y el programa de capacitación externo han sido beneficiados con esta modalidad.
- Hemos participado en foros y charlas sobre gestión de riesgo y hemos contemplado cursos relacionados a ética, inteligencia emocional y gestión de conflictos en nuestro Plan de Capacitación.

- A través de la socialización de nuestro de nuestro código de ética, los empleados han tenido la oportunidad de establecer un dialogo abierto para expresar sus necesidades e inquietudes, de manera que se propicie el trabajo en equipo. También hemos realizado Charlas de Manejo de conflictos.
- Hemos fomentado el trabajo en equipo entre empleados de distintos, departamentos y grupos ocupacionales, donde todos tengan igual participación y diálogos abiertos.
- Hemos involucrado a los empleados en la planificación y desarrollo de nuestros manuales institucionales y objetivos, mostrándose como co-creadores en los mismos.
- Mediante los acuerdos de desempeño de la nueva metodología de evaluación se establece una clara negociación entre partes (superior y empleado) de los objetivos y resultados esperados.
- Hemos realizado la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.
- A través del buzón de sugerencias los empleados pueden libremente y de manera anónima opinar sobre cualquier aspecto de la organización, sus superiores y directivos. También el MAE recibe en su despacho abiertamente a todo el personal.
- La DGCD ha solicitado la creación del comité SISTAP en requerimiento de la Normativa. Hemos Creado el Plan Seguridad Integral y Plan Medioambiental considerando la mejora de las condiciones laborales y de salud del personal.
- Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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



- A aquellos empleados con menor nivel de ingreso y posibilidades se han convertido en nuestros clientes permitiéndoles ser beneficiarios de ayudas a través de nuestro Departamento de Acción Solidaria.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

- Hemos desarrollado y fomentado alianzas con comunidades, empresas privadas, instituciones gubernamentales, académicas y religiosas, donde estos han actuado como proveedores, complementarios, apoyo, suministradores y clientes.
- Hemos desarrollado y fomentado alianzas con instituciones y empresas publico/privado bajo acuerdos y convenios que estipulan la responsabilidad de cada parte. Sostuvimos un acuerdo con AYB master en el que se fomentara el desarrollo la competencia para la inserción laboral, garantizando empleos en cadenas hoteleras. También acuerdo con UNEFA donde personas discapacitadas obtendrán beca completa para estudios y medias becas a comunidades y empleados.
- Hemos desarrollado y fomentado alianzas con instituciones gubernamentales y académicas de colaboración como lo ha sido con ITLA, Asodifimo, AYB master, UNEFA, entre otras.
- En el año 2021 hemos estado realizando contacto con diferentes instituciones para la gestión de alianzas, con la meta de lograr la mejora institucional. También hemos realizado el análisis Foda institucional por áreas identificando las necesidades reales de la DGCD.
- Hemos desarrollado acuerdos de colaboración donde queda estipulado las responsabilidades de cada parte.
- Hemos participado en programas de benchlearning con UNEFA y A y B Master.
- Cada proveedor de la institución debe firmar una carta compromiso donde promete a ser honesto, justo y equitativo en el proceso de compras y contrataciones para la adquisición de obras, bienes y servicios, cumpliendo con los requerimientos de

selección y adjudicación, bajo las normativas legales vigentes que rigen las compras y contrataciones del sector público dominicano.

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

- Hemos publicado en nuestra Página Web y redes sociales toda la información relevante a la institución en el portal de transparencia, cual mantenemos actualizada de manera activa y constante. También en el Sismap se encuentran nuestras informaciones de servicios y funcionarios públicos actualizadas.
- Nuestra institución está siempre abierta y a la disposición del ciudadano/cliente para que expresen sus necesidades a través de solicitudes formales. Nuestro director ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la sociedad a que se animen a participar de esta gran labor. Nuestro departamento legal se encarga formalizar las alianzas con organizaciones, asociaciones y agrupaciones de la sociedad civil, como lo son ASODIFIMO, Fundación Cruz Jimenian , Fundación Medio Ambiente, entre otras.
- Involucramos los ciudadanos/clientes mediante la encuesta de satisfacción, buzón de sugerencias y reuniones, dando participación al público interno y externo.
- Tenemos un buzón de sugerencias abierto al público cuyo uso y manejo está debidamente reglamentado bajo nuestro Código de Ética Institucional.
- Publicamos a través de nuestra Página Web toda la información relacionada a la institución como nuestra Memoria Anual Institucional, Declaraciones, Juradas, Organigrama, Eventos, Noticias, Programas y Proyectos, Nominas y Planificación.
- Nos aseguramos de definir el papel de los coproductores de servicios en nuestros acuerdos. También en nuestros acuerdos realizados con instituciones y concesión de becas se exponen las condiciones de los mismo.

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

- A través de la implementación de la NOBACI (Sinaci) y el seguimiento del SISMAP hemos implementado indicadores de medición de ciertas áreas de la organización.

- La DGCD realiza los levantamientos de información de las necesidades de las comunidades a trabajar, para extender los programas y ayudas sociales acordes a sus necesidades.
- La gestión financiera se realiza acorde a las estrategias y objetivos de las demás áreas de la institución.
- Se elaboró una metodología para la valoración y seguimiento a los riesgos conjuntamente con una matriz de riesgos.
- El área financiera cumple con las leyes, normas y decretos estipulados, siguiendo las pautas de transparencia requeridas. De igual manera se utilizan los sistemas de gestión financiera implementado por el gobierno para asegurar la transparencia de los procesos.
- Los recursos financieros son gestionados eficazmente, de manera que se utilizan las plataformas electrónicas destinadas para ellos. Se realiza la ejecución presupuestaria comparándola con el POA y los indicadores financieros.
- El área financiera utiliza las herramientas electrónicas implementadas por el gobierno donde planifica y ejecuta los presupuestos plurianuales y por proyectos.
- Las funciones financieras son delegadas por sub-areas, presupuesto, contabilidad y compras, a la vez que todas son supervisadas por la encargada de finanzas y la dirección general.
- Los resultados del gasto presupuestario no son incluidos en documentos presupuestarios, no obstante, se archivan los resultados e impactos en las diferentes áreas de acción solidaria e ingeniería.

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

- Desarrollamos instructivo de Manejo de Archivos Institucional.
- La información recopilada externamente es procesada a nivel interno y posteriormente archivada de manera física en los archivos institucionales. También esta información es publicada en la página Web, antes es revisada por los encargados de áreas, Planificación, el comité de CAMWEB y transparencia, cumpliendo con las normas NORTIC y Ley 200-04.

- La información recopilada es asegurada de manera segura y es utilizada como referencia en la planificación de las estrategias institución.
- Hemos creado y desarrollado varios métodos para difundir información a modo de cascada en toda la organización como la red de correos institucionales, mural informativo y los memorándums en más.
- En la DGCD cada área es regida por el Manual de políticas y procedimientos. Todos nuestros manuales están en la página Web de la institución y son de libre accesos a los empleados.
- Los grupos de interés pueden acceder a la información a través de nuestra página web y el intercambio de la misma se puede dar de manera física a través de cartas o electrónica por correo con nuestra Oficina de Acceso a la Información.
- Los expedientes de los empleados que se desvinculan de la institución son mantenidos confidenciales y no divulgados con personas no autorizadas.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

- La gestión de la Tics está enfocada y alineada a las necesidades institucionales de manera integral cubriendo recursos humanos, procesos y tecnología. Tenemos un Plan de Tecnología y Seguridad de la Información.
- Se ha estado realizando una reingeniería de la Tics en la DGCD, con la adquisición de nuevas unidades informáticas y cambios en la plataforma virtual. La inversión TIC esta alineada al POA.
- Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se lleva el seguimiento y monitoreo a través de una Matriz de Seguimiento al POA.
- La gestión del conocimiento en los servidores se busca a través de los cursos y talleres virtuales y nuevas oportunidades de estudios de acuerdo a las diferentes necesidades de cada personal.
- Se han realizado acciones formativas a través de aulas virtuales, se ha empezado a implementar los correos institucionales como canal de aprendizaje.
- La interacción con los grupos de interés se realiza de manera efectiva a través de: Grupos de WhatsApp, página Web y redes sociales, promotores.

- Las instalaciones de redes internas y externas son dadas el correcto mantenimiento, para así asegurar el correcto funcionamiento de las disponibilidades tecnológicas de la institución.
- En la DGCD hemos realizado el cambio de la Pagina Web y se realiza la difusión de los servicios, eventos y actividades en todas las redes sociales, dando un seguimiento diario a nuestro portal. Utilizaremos los TIC para mejoras de la Institución.
- En la DGCD se le da un seguimiento continuo a las redes sociales y pagina Web, canalizando de forma inmediata las solicitudes y quejas a los departamentos correspondientes.
- Nuestro portal Web y redes están acordes a los más altos estándares de innovación de la regulada por la OPTIC.

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

- Tenemos dos oficinas regionales para facilitar el acceso de los servicios a los ciudadanos de manera eficaz y eficiente. Nuestras oficinas se crearon tomando en cuenta la facilidad de acceso tanto de los empleados como clientes, áreas comunes como cocina y comedor para los empleados, entre otras características técnicas. También nuestras oficinas cuentan con puertas amplias para personas con discapacidad.
- Hemos sido evaluados por la ARL, quien realizo un levantamiento a la institución y realizado un informe de mejoras a implementar para asegurar la salud y seguridad en trabajo.
- En nuestra ubicación actual estamos accesibles a personas que se trasladan en transporte público o privado, al igual que a personas discapacitadas.
- Hemos abierto las puertas de nuestra institución a los diferentes grupos de interés y la comunidad local.

### **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.**

- En la DGCD realizamos levantamientos de mejoras de procesos, específicamente en las áreas sustantivas o de servicios periódicamente. Nuestro Manual de Políticas y

Procedimientos gracias al apoyo de la Matriz de la NOBACI(SINACI) ha sido actualizado y completado de forma exhaustiva.

- El Manual de Políticas y Procedimientos describe cada proceso clave junto al responsable de cada paso de la cadena. También especificamos en el plan operativo anual, en la descripción de funciones.
- Los procesos están descritos en nuestro Manual de Políticas y Procedimientos. Se realizó una metodología para la valoración de riesgos, además de Matriz de seguimiento a los mismos.
- El plan operativo esta alineado a las metas estratégicas de la institución. También el Manual de Políticas y Procedimientos ha pasado por un proceso de mejora a raíz de la implementación de la NOBACI, de manera que nos hemos asegurado que el mismo vaya en alineación con nuestra estrategia.
- Los empleados forman parte del proceso de actualización de los procesos, pudiendo estos dar sugerencias de mejor, igualmente los grupos de interés externos.
- En el plan operativo anual se hacen las distribuciones financieras para el logro de los objetivos, según las necesidades de cada área.
- Hemos realizado mejoras a los procesos de las funciones de la institución en base a las recomendaciones de la NOBACI(Sinaci).
- Los acuerdos de desempeño establecen los objetivos y resultados esperados de cada empleado y su medio de verificación. Los objetivos han ido alineado a la estrategia de los grupos de interés del sector público que nos rigen y los clientes/ciudadanos. También los indicadores de gestión son otra forma de medición de resultados.
- El desempeño de las TIC y los servicios electrónicos de la DGCD es monitorizado mensualmente por el departamento de Planificación y evaluado por la OPTIC trimestralmente.
- Hemos avanzado en materia de tecnología TIC innovando acorde a las exigencias actuales, pos pandemia para que nuestra institución este al nivel de los más altos estándares. También el acuerdo de colaboración con el ITLA para implementar algunos sistemas.

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

- Hemos realizado diversas evaluaciones y estudios donde podemos determinar el tipo de producto o servicio a ofrecer.
- Nuestra institución fomenta a los clientes a ser parte del proceso de prestar el servicio sirviendo de apoyo entre ellos mismos, al igual que hemos tenido ocasiones donde nuestro empleado se ha convertido en cliente a través de Acción Solidaria.
- Se da la oportunidad a los clientes de hacer solicitudes abiertas del tipo de servicio que entienden necesita su comunidad u organización, al igual que tenemos una oficina de Libre Acceso a la Información donde pueden hacer solicitud de cualquier información. También nuestras redes sociales están habilitadas para dar respuestas inmediatas. Las instituciones y organizaciones sociales compartimos las informaciones en nuestros medios.
- Las informaciones de nuestra institución están disponibles en nuestra fuente oficial, nuestra Página Web y redes sociales, cual se puede acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- Nuestra institución está abierta en un horario laboral de jornada completa, donde en diversas ocasiones, según la necesidad, se realizan trabajos fuera de horario y/o fuera de la institución, incluyendo los fines de semana. Damos la facilidad a nuestros clientes externos e internos de hacer cualquier tipo de solicitud de manera manuscrita en caso que no tenga acceso a un computador o centro de impresión.
- La Oficina de Acceso de Información tiene un proceso claramente descrito de cómo dar respuesta a cualquier queja o reclamación recibida por esa vía.
- Contamos con el Mapa de Procesos y ha sido sometido para aprobación del MAP, cual a groso modo describe los procesos de la institución.
- Hemos desarrollado alianzas con distintas organizaciones del sector público y privada (Unefa, Itla, A y B Master, Asodifimo, Fundaciones, entre otros) de modo que de manera cooperativa llevemos a cabo procesos en conjunto de los servicios que ofrecemos.
- Nuestra institución forma parte de diversas plataformas que permiten el intercambio de información y con ciertos socios claves como es el SASP, SYSGEF y el Portal Transaccional. También tenemos nuestro portal enlazado a instituciones del gobierno y socios de la cadena de servicios.

- Entre nuestros objetivos nos planteamos apoyarnos del SIUBEN para la focalización y análisis de los ciudadanos beneficiados por nuestros servicios.
- Hemos desarrollado alianzas con distintas organizaciones del sector público y privada de modo que de manera cooperativa compartamos procesos y servicios.
- A través de la autoevaluación CAF nos permitimos hacer una valoración de los procesos de la institución de manera transversal.

## **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:**

- Los ciudadanos reconocen el trato amable e igualitario que se le brinda a la ciudadanía por lo cual acuden a nuestras instalaciones sin temor a ser rechazados o no escuchados, según la encuesta nacional de satisfacción de la calidad el 100% considera que el trato recibido por el personal es entre bueno y excelente.
- Los clientes/ciudadanos en ocasiones participan en el proceso de trabajo de la acción solidaria a realizar, involucrándose en el proceso de ejecución de la donación.
- Nuestra institución está abierta en un horario laboral de jornada completa, de igual manera nuestra ubicación actual estamos accesibles a personas que se trasladan en transporte público o privado, al igual que a personas discapacitadas, según establece la encuesta nacional de satisfacción de la calidad que el 100% de los encuestados dice que el acceso a nuestras instalaciones es muy buena o excelente, siendo el punto más fuerte de nuestra institución.
- Publicamos a través de nuestra Pagina Web toda la información relacionada a la Transparencia de la institución como nuestra Memoria Anual Institucional, Declaraciones, Juradas, Organigrama, Eventos, Noticias, Programas y Proyectos, Nominas, Recursos Humanos, Base Legal y Planificación, por igual nuestro Código de Ética Institucional establece criterios de transparencia.



- Nuestra institución ofrece productos y servicios para distintos grupos demográficos, diferenciándose en edad, sexo y localización. El 80% de los ciudadanos que solicitan nuestros servicios son mujeres. El 75.83% son ciudadanos que estas desempleados, estudian o son amas de casas. El 59.62% de los ciudadanos encuestados tiene un rango de edad mayor a 45 años.
- Las informaciones disponibles en nuestra web pueden ser descargadas y están sustentadas con evidencias que aseguran su fiabilidad, calidad y confianza en las mismas.
- Tenemos un Departamento de Acceso a la información donde el ciudadano puede solicitar cualquier información que no haya podido obtener correctamente de nuestra web.
- Hemos realizados la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General enviado por MAP.
- Mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente con un resultado 99.42% tiene un nivel de confianza entre muy buena y excelente para valoración global de 8.81/10.

## **6.2. Mediciones de resultados.**

### **Resultados en relación con la participación:**

- La DGCD involucra a los grupos de interés en la evaluación de servicio a través de encuestas.
- Hemos implementado el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) donde de manera electrónica los ciudadanos/ clientes pueden realizar sus solicitudes.
- En nuestra institución cumplimos con inserción laboral de diferentes clases sociales, equidad religiosa y la participación del capital humano, con un gran numero de mujeres en diferentes puestos. También honramos la igualdad de oportunidades, dándole participación laboral a personas con discapacidad en nuestra in situación.
- La DGCD tiene obtiene información periódica de las necesidades de las comunidades a través de los levantamientos realizados por los Supervisores de los proyectos y programas.

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

- El horario de la DGCD es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes. Resaltar que los departamentos se trasladan también los fines de semanas a llevar los diferentes servicios a las comunidades.
- Nos hemos asegurado de tener un personal responsable de atender tanto el cliente que viene personal como el que se contacta vía telefónica, cual se encarga de inmediatamente remitir al cliente al área donde desea dirigirse para ser atendido. Cada área tiene personal que está disponible durante toda la jornada laboral.
- El costo de los servicios en la DGCD son totalmente gratuito, los mismos se ofrecen en el portal y redes sociales, también en nuestras oficinas.
- El costo de los servicios en la DGCD son totalmente gratuito, los mismos se ofrecen en el portal y redes sociales, también en nuestras oficinas.
- Nuestro organigrama institucional está debidamente publicado en la sección de transparencia de nuestra página web y en nuestra Memoria Institucional publicada en nuestra página web se encuentra descritos los responsables de cada área y servicio de la institución.

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

- Contamos con varios los canales de información: Presenciales, Telefónico, correo electrónico, Portal Web, Redes Sociales, también a través de informes, rendiciones de cuenta, notas de prensa, boletín interno informativo. Página Web actualizada frecuentemente, Oficina de Acceso a la Información disponible a jornada completa.
- Las informaciones de nuestra institución están disponibles en nuestra fuente oficial, nuestra Página Web, cual se puede acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- Los objetivos de rendimiento de la DGCD son publicados en los informes de monitoreo y seguimiento del POA, los cuales son publicados periódicamente en el Portal de Transparencia. Nuestro PEI y POA están publicados en nuestra Página Web en el Portal de Transparencia.
- Tenemos actualizado totalmente nuestro portal de transparencia y nuestro apartado de noticias institucionales. Obteniendo la máxima puntuación en transparencia.

- Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:
- Las políticas de la Oficina de Libre Acceso a la información indica el tiempo estimado que debe durar la respuesta a un aqueja, al igual que en la Memoria Anual indica el número de quejas atendidas.
- Todas las donaciones y servicios ofrecidos por la cumplen a completa cabalidad todas las normas, políticas y requerimientos de ley aplicables. Ley 200-04 , de libre acceso a la información.

## **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:**

- Se evalúan los servicios ofrecidos a través de Encuesta de satisfacción, los resultados de la misma muestran la imagen positiva de las personas hacia nosotros, también podemos evidenciarla en los testimonios de ciudadanos que han sido beneficiados por nuestros programas y proyectos. El resultado de la percepción global de las personas sobre la imagen y el rendimiento es de 8.05/10
- Los servidores están involucrados en las tomas de decisiones de la dirección, teniendo la posibilidad de participar en reuniones de planificación y pudiendo participar en la elaboración de su planificación.
- Mas del 80% de empleados de la institución considera que participa en actividades de mejora.
- Todo el personal ha hecho un compromiso ético bajo firma donde se acatan a las políticas de nuestro Código de Ética Institucional.
- Mas del 95% de las personas tiene conocimientos de los compromisos éticos.
- Nuestros clientes/ciudadanos y empleados pueden consultar y establecer dialogo a través de nuestra página web, el portal SAIP, correos institucionales y vía telefónica.
- Al menos el 75% sabe que existen mecanismos de consulta y dialogo.

- Los clientes/ciudadanos que han sido directamente beneficiados por nuestro programa de responsabilidad social están de acuerdo con el impacto positivo que han tenido estas en su comunidad y su entorno.
- El 100% de los empleados encuestados considera que la responsabilidad social.
- Tanto nuestro Director General como equipo directivo cuentan con experiencia y capacitación dentro de la administración pública y sus respectivas áreas de desempeño, al igual que la labor de los mismos han aportado al crecimiento de la organización. El personal tiene conocimiento de ello ya que han sido reconocidos por ello por otras instituciones.
- Mas 90% de los empleados encuestados piensa que tiene capacidad para dirigir la organización.
- El diseño y la gestión de los procesos han ido conforme a la implementación de la NOBACI(Sinaci) y la realidad institucional, por lo cual estos son vistos como apropiados.
- Mas del 85% de los encuestados está muy de acuerdo con el diseño y la gestión de los distintos procesos.
- Para tener un sistema de evaluación de las personas más eficaz hemos iniciado la implementación la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, cual es vista como más transparente y objetiva que el método de evaluación anterior.
- La institución se percibe abierta a los cambios y la invocación tras su apertura a nuevos métodos de administración electrónica y mejoras en los procesos.
- Mas del 80% piensa que la institución tiene un enfoque hacia el cambio y la innovación.
- Las políticas del comportamiento en el lugar de trabajo están definidas en nuestro código de ética institucional, donde tras su socialización dio a conocer a la dirección la percepción del empleado sobre las condiciones de trabajo. Hemos aplicado en forma satisfactoria la Encuesta de Clima Organizacional.
- Mas del 90% de los empleados encuestados considera que hay buen ambiente de trabajo.

- Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada.
- Nuestro personal es tratado con igualdad al momento de recibir cualquier beneficio por parte de la institución, desde acceso a capacitaciones, bonificaciones, participación en eventos de sociabilización interna. Todo nuestro personal se ha comprometido a seguir nuestro código de ética donde se desglosan los comportamientos y accionar del personal.
- Mas del 85% de los empleados de la considera que ahí un trato igualitario en la institución.
- Las condiciones ambientales en el trabajo van en aumento luego de la jornada de reingeniería de la infraestructura tecnológica, adquisición de equipos nuevos, seguridad interna y la mejora de espacio arquitectónico, lo que ha cambiado totalmente cada área en el lugar de trabajo. Hemos aplicado en forma satisfactoria la Encuesta de Clima Organizacional.
- En la DGCD se realiza el plan de capacitación a todos los grupos ocupacionales, teniendo en cuenta las necesidades de cada puesto y el perfil de competencia del servidor.
- En la institución se han realizado talleres de motivación y empoderamiento. Promueve la motivación a través de actividades de de recreación y reconocimiento, como celebración de días festivos, reconocimientos secretaria, día del trabajador, etc.
- Todo el personal tiene libertad de solicitar capacitación y formación para cursos y talleres que apoyen su crecimiento personal que a la vez complementen el crecimiento individual como el crecimiento de la institución, asistiendo a cualquiera de los cursos disponibles en las instituciones académicas con la cual colaboramos, cuales están todas registrada y avaladas por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología y el Estado Dominicano.

## **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

- Tras nuestra última evaluación de nivel de absentismo y rotación de personal, hemos implementado medidas para su mejoramiento, como llamados de atención a los empleados, sistema de reporte de excusas.

- Hemos realizado la encuesta de Clima Laboral y en la misma hemos obtenido muy buenas calificaciones con un 85.72 % en a parte de reconocimiento laboral. También ya se realizó el plan de acción en base a las propuesta de mejoras sugeridas por el personal.
- Estamos implementando la nueva metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados cual nos permite recopilar información para los indicadores de rendimiento individual y grupal.
- LA DGCD ha aumentado el nivel del uso de la tecnología de la información y comunicación de un 23.75 a un 57.8 . actualmente se ha incrementado el uso en casi un 100 % con la adquisición de de nuevas tecnologías, carpetas compartidas, uso del drobox, correo electrónico, redes sociales y pagina web, gobierno electrónico.
- Hemos desarrollado un sistema de archivo y evaluación de capacitaciones que nos permite medir las tasas de participación, horas de formación, inversión económica y nivel de satisfacción de los mismos.
- La institución mide la actitud del personal mediante encuesta.
- Nuestra institución cumple con el requisito implementado por el MAP de registro de incidentes críticos, donde se registra cualquier dilema de índole ético o disciplinario de los empleados, de los cual se presenta un informe anual junto a su Evaluación de Desempeño.

## **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.**

- Nuestra institución lleva a las comunidades actividades de concientización con temas de medioambiente, charlas a mujere3s embarazadas, charlas sobres enfermedades de transmisión sexual, a través del departamento de Capacitación y Desarrollo Comunitario.
- A través de la encuesta la reputación positiva de las personas hacia nosotros podemos evidenciarla en los testimonios de ciudadanos que han sido beneficiados por nuestros programas y proyectos, al igual que la opinión de personalidades del ámbito público y privado sobre la labor que realizamos.

- El entorno de las comunidades y personas que han sido beneficiadas por nuestros programas y proyectos han percibido el impacto económico de servicios, a través del progreso de los mismos a nivel económico, académico y social.
- Nuestro director ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la participación ciudadana democrática en unir esfuerzos hacia la lucha contra la pobreza, al igual que nuestra encargada de comunicación y capacitación comunitaria han realizado conferencias y charlas de activación hacia los ciudadanos y beneficiarios.
- Nuestro director ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la cumplir con sus deberes como ciudadanos y respetar los valores y leyes que rigen nuestra sociedad.
- Hemos tenido cobertura mediática positiva sobre los operativos especiales que hemos realizado a raíz de diversos desastres.
- Nuestro director general participa activamente en actividades del ámbito público y privado que forjan las relaciones fructíferas y de calidad entre nuestra institución e instituciones, empresas y personalidades del ámbito público y privado.
- Hemos tenido cobertura mediática positiva sobre la labor de nuestra institución.
- Nosotros trabajamos para un bien social, donde aquellos con escasos recursos son los mayores beneficiados.
- La institución tiene como prioridad impulsar fuera de la pobreza a clientes/ciudadano en condición de pobreza extrema y vulnerables, madres solteras y personas con discapacidad.
- Fomentamos la participación de nuestros empleados, socios y clientes/ciudadanos en las acciones sociales realizadas, de modo que de manera cooperativa brindemos un mejor servicio.

## **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.**

- Nuestra institución trabaja a favor de aquellas personas con menores recursos y capacidad de brindarse una mejor calidad de vida, por eso nos aseguramos que los proyectos y programas realizados traigan resultados reales para sus vidas.
- Nuestra institución trabaja a favor de aquellas personas con menores recursos y capacidad de brindarse una mejor calidad de vida, por eso nos aseguramos que los proyectos y programas realizados traigan resultados reales para sus vidas.
- La institución procura cumplir los acuerdos con con otras autoridades, cumpliendo con las normativas requeridas a toda institución pública.
- La DGCD realiza los levantamientos de detección de necesidades en las comunidades y luego regresa cubriendo las mismas con los servicios que tiene. Cada unidad sustantiva debe rendir informe de las familias impactadas con evidencias. Luego se realiza encuesta de satisfacción.
- La DGCD ha realizado análisis comparativo de su productos, sobrepasando lo planeado en cuanto a los resultados obtenidos.
- Con la reingeniería de las TICs que hemos estado realizando en la DGCD hemos logrado una mejor comunicación con los grupos de interés, facilitando el acceso a nuestros productos y servicios como es el caso del programa de Capacitación y Desarrollo con las solicitudes online y la impartición de las clases online desde cualquier parte del país.

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

- Nuestra Institución tiene mejor resultados riesgos atreves de la medición.
- La institución hace la mejor gestión posible de los recursos disponibles, adaptándolos a su realidad interna y del entorno, como resultado a esto hemos podido dar resultados a la sociedad trabajando sobe un presupuesto fijo desde hace 13 años de operación.
- A través de la implementación del cambio en las Tics, la adquisición de nuevos equipos se ha mejorado la calidad y el rendimiento en el trabajo diario. También la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados podremos medir la mejora de desempeño de los empleados, hemos tenido buenos resultados.
- En la DGCD se ha llevado con eficacia las alianzas, cumpliendo de ambas partes lo acordado. Hemos implementado un programa de Capacitación en conjunto con A



Y B Master para 4 comunidades en vulnerabilidad económica, para cerrar las brechas territoriales.

- Gracias al uso de herramientas electrónicas como el correo, hemos podido reducir tiempo en el intercambio de información de ciertos procesos, al igual que papel evitando tener que firmar comunicados impresos.
- En la actualidad contamos con la auditoría de la Contraloría General de la República, cual tiene instalado en nuestro plantel un personal de auditoría que se ha asegurado de inspeccionar y auditar los procesos mejorando la calidad y transparencia de los mismos.
- En la actualidad contamos con un Indicador creado por la Dirección General de Presupuesto, cumplir con los objetivos Financiero.
- La Cámara de Cuentas realiza una auditoría externa, la Contraloría realiza las auditorías a nivel interno.
- La DGCD cumple con lo establecido en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, también maneja bajo las normativas del SIGEF y rendición de ejecución presupuestaria, a fin de garantizar la eficiencia de los costos, se mantiene el control de los gastos.

## **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.1.1 LIDERAZGO**

Logrado

### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Logrado

### **2.1.3 PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

- I. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.

2. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

1. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

2. 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).

**2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

1. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.

**2.1.5 PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

1. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

**2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

**2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

1. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.

1. 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).

2. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

3. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

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

#### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

1. 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.).

2. 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.).

3. 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.).

### **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

#### **Indicadores de responsabilidad social:**

1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).

2. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
3. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).
4. 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).
5. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).

## **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

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

1. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).
2. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

El auto diagnóstico de la DGCD entendemos ha cumplido su objetivo, obteniendo un análisis real del avance y las condiciones a mejorar, que nos permitirá realizar mejor nuestro plan de mejora para continuar con el crecimiento de nuestros Ejes Estratégicos: Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Integral de las condiciones de vida de las comunidades en condición de pobreza.

En el mismo, podemos resaltar los puntos fuertes de la Institución en el Criterio Liderazgo, donde los líderes de la organización ejercen dirigiendo sus labores enfocadas a la visión, misión y valores para alcanzar los objetivos estratégicos. Motivando y apoyando a las personas de la organización y actuando como modelo de referencia. También, resaltamos las relaciones obtenidas con los grupos de interés de los diferentes sectores y grupos sociales. En cuanto a Estrategias y Planificación, la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional enfocado a buscar la satisfacción

de los ciudadanos y ciudadanas que reciben nuestros servicios, programados anualmente en nuestro Plan Operativo.

Esta planificación esta actualizada y alineada a las regulaciones, normativas y estrategias del gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Agenda Nacional de Desarrollo y Metas presidenciales, para que el resultado o impacto en las ciudadanos y ciudadanas dominicanas pueda ser positivo.

## **LECCIONES APRENDIDAS**

Realmente aprendimos a importancia de la participación del liderazgo institucional y los grupos de interés para la elaboración correcta del auto diagnóstico. Identificamos as áreas que debemos mantener y aquellas que debemos reforzar. Encontramos la necesidad de fortalecer la Responsabilidad Social de Comunidad Digna en el manejo y elaboración de sus insumos, en los que debe mantener el enfoque medioambiental.

## **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**