



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCION DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ARTESANIA
(FODEARTE)

FECHA:

NOVIEMBRE, 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector	Se ha revisado el marco institucional con la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 y Plan Operativo Anual POA 2021. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual 2021. Se establecido el marco de valores de la institución alienado con la misión y visión institucional. EVIDENCIAS: http://www.fodearte.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos.” La institución ha elaborado la misión, visión y valores tomando en cuenta las estrategias nacionales. EVIDENCIA: Base legal.”	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. 5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	Se comunica de manera activa la misión, visión y valores institucionales, así como los objetivos estratégicos y operativos de la institución, por medio de los canales de comunicación de los que la institución dispone. EVIDENCIAS: Plataforma: fodearte.gob.do, redes sociales (Facebook e Instagram). Se ha revisado el marco institucional de manera periódica, tomando en consideración los factores externos. Esta revisión se realiza en la actualización de la estrategia institucional. El nuevo Plan Estratégico Institucional ha delineado prospectivas y acciones de impacto en consonancia con el Gobierno Central. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual 2021.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	Ha sido conformada la Comisión de Ética Institucional y con este se elaboró el Código de Pautas Éticas. EVIDENCIAS: Normas Pautas Éticas y Mapeo de Riesgos. La institución vela promover la confianza, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la institución. EVIDENCIAS: Publicación de la misión, visión y valores institucionales, tanto física como digitalmente.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	La institución ha definido su estructura por medio del Manual de organización y funciones y el Manual de cargos clasificados, definido con responsabilidades y competencias requeridas por la institución (Asesoría del MAP). EVIDENCIAS: Manual de Cargos y funciones, Organigrama Institucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. 3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y	Ha sido ratificada la estructura organizacional. EVIDENCIA: Resolución de Estructura Organizacional Aprobada. Se han realizado mejoras en el sistema de gestión y rendimiento, tomando en cuenta las necesidades de sector. EVIDENCIAS: POA 2021, PEI 2021-2024.	
las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.). 4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. 6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor	Se gestiona la información a través del Portal de Transparencia Gubernamental. EVIDENCIAS: Informes periódicos y revisión trimestral de la ejecución de los planes Operativos departamentales. Se analizan de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas. EVIDENCIAS: Realización del análisis FODA que se encuentra en el Plan Estratégico, Institucional, Plan Estratégico, Informe Anual del Estadísticas. Se realiza una efectiva comunicación externa a los grupos de interés por medio de nuestra plataforma digital y redes sociales. EVIDENCIAS: Informaciones colgadas en las diferentes plataformas institucionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
alcance a la población, incluidas las redes sociales. 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con Correos electrónicos, Portal Web y redes sociales. EVIDENCIAS: Correos electrónicos institucionales, plataformas digitales y redes sociales institucionales.	No se ha realizado la implementación de las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se realizan reuniones periódicas del Comité de Calidad, Participación en elaboración del Plan de Mejora/Reunión semanal de Directivos y Encargados. EVIDENCIA: Minutas de reuniones realizadas. La institución, por medio de circulares les comunica a todos los colaboradores, los cambios que se realizan en la misma. EVIDENCIAS: Comunicaciones, Convocatorias, Circulares y Memorándums realizados.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de	La máxima autoridad se ha comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios. EVIDENCIAS: Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), Control de asistencia, programación reuniones, Medición de niveles de gestión. La institución inspira a los colaboradores a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación. EVIDENCIAS: Comunicación Interna con Avisos importantes para los colaboradores. Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias, Política de Gestión de Recursos Humanos, Correo buzón de denuncias.	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. 4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se informa a los empleados de manera periódica sobre asuntos puntuales. EVIDENCIAS: Convocatorias a reuniones y listas de asistencias. Los líderes empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas y objetivos proporcionándoles retroalimentación. EVIDENCIAS: Listado de asistencia a reuniones, correos electrónicos de seguimiento POA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se han asignado y definido las responsabilidades y los procesos institucionales de acuerdo a cada función desempeñada por los colaboradores en las diferentes áreas. EVIDENCIA: Manual de cargos y funciones. Se ha realizado un Plan de Capacitación por área, con la participación de todos los directivos y encargados, quienes realizaron previamente la debida identificación de necesidades. EVIDENCIA: Plan de capacitación.	No se ha realizado actividad para estimular a los empleados a desarrollar sus competencias.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Se ha analizado y monitoreado cada necesidad de los grupos de interés, incluidas las políticas relevantes. EVIDENCIA: Actividades programadas en el Plan Operativo Anual POA 2021 La Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía Nacional desarrolla y mantiene relaciones con las autoridades políticas. EVIDENCIA: Minuta de participación mesa sectorial del MICM donde se definen las políticas públicas La institución realiza el análisis de las políticas públicas que son de interés para la institución, siguiendo la Estrategia Nacional de Desarrollo y aplicando estas a la gestión. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. La institución alinea el desempeño de la esta, con las políticas públicas de mayor relevancia para el Estado, las cuales están contempladas en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. EVIDENCIAS: Plan Operativo Anual 2021. Hemos involucrado a otros grupos de interés en el desarrollo de los objetivos de gestión de la institución. EVIDENCIAS: Reuniones con comercializadoras de productos artesanales, participación de otras instituciones participación de otras instituciones en el desarrollo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	del producto UPA, tales como: DGDF, Asociación Artesana de los Jardines del Norte AAJAN, Macorís Shoes SDL, Artistas y Artesanos AZAFRAN y ASODEMA. La institución participa en las actividades organizadas por las asociaciones y organizaciones representativas del sector artesanal, en las cuales tiene competencia FODEARTE. EVIDENCIA: Participación de ferias y exhibiciones artesanales. Se han realizado convenios con otras Instituciones y a través de la Casa del Artesanía Dominicana, se han realizado alianzas y trabajos en conjunto con otras instituciones para la promoción y desarrollo del sector artesanal. EVIDENCIA: Convenio de cooperación con la Dirección General de Desarrollo Fronterizo.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se han identificado las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, así como los grupos de interés del sector. EVIDENCIA: Lista de instituciones gubernamentales, artesanales, ONG, organismos internacionales. Se han identificado los grupos de interés del sector artesanal y se realizan encuestas de satisfacción en los talleres artesanales, para medir la percepción de los beneficiarios de los programas. EVIDENCIA: Resultados de las encuestas de satisfacción. Se realiza el seguimiento constante a las reformas del sector público en relación a la artesanía nacional, para redefinir las estrategias a considerar en la planificación. EVIDENCIA: Diagnóstico del sector artesanal.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se analiza el desempeño interno y capacidades de la organización. EVIDENCIA: Gestión de Control de Riesgos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se traduce la misión y visión institucionales en los objetivos estratégicos, pautados en base a prioridades y a las estrategias nacionales. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 y Plan Operativo Anual POA 2021, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030". Se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, valorando sus expectativas y necesidades. EVIDENCIAS: Reuniones con los sectores de interés, minutas de encuentros realizados. Dentro de los planes de la institución (PEI / POA) se incluyen actividades de responsabilidad social relacionadas a producción más limpia, implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. EVIDENCIA: Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024, Operativo Anual POA 2021. La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de sus actividades, a través de la elaboración del Presupuesto Anual y Plan Anual de Compras y Contrataciones. EVIDENCIAS: Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación. EVIDENCIA: PEI 2021-2024, POA 2021.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se han elaborado los Planes Operativos departamentales. EVIDENCIAS: PEI 2021-2024 y POA 2021.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las áreas de la institución. EVIDENCIA: Remisión de planes operativos a las áreas.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La institución monitorea periódicamente los logros de la institución por medio de los indicadores e informes de ejecución del POA. EVIDENCIA: Informes trimestrales de ejecución POA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se están realizando capacitaciones continuas, mediante charlas y talleres. EVIDENCIAS: Convocatorias a charlas y talleres de capacitación de herramientas de innovación tecnológica.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se ha realizado que una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación de benchmarking/benchmarking, laboratorios de conocimiento, etc.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha realizado la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se ha realizado los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución asegura la disponibilidad de recursos en la implementación de cambios planificados. EVIDENCIAS: Presupuesto Institucional y Plan de Compras y Contrataciones.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia organizacional. EVIDENCIA: Diagnóstico de Recursos Humanos, MAP.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales,	La institución ha iniciado las actividades para implementar una política de recursos humanos transparentes, que se base en objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. 4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	EVIDENCIA: Plan de trabajo de recursos humanos. Fodearte implementa la política de recursos humanos tomando en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. EVIDENCIAS: Evaluación de las capacidades del personal, Informe, selección de personal aprobado por el MAP. Fodearte gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación. EVIDENCIAS: Manual de Cargos, escala salarial, acuerdos de desempeño.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. 6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional con criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeño y selección del empleado del mes. La institución apoya una cultura de desempeño, definiendo sus objetivos de desempeño con los colaboradores, a través de los acuerdos de desempeño, monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. 7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	diálogos de desempeño con las personas. EVIDENCIAS: Manual de organización y funciones y Manual de Cargos clasificados.	No se ha realizado una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se ha realizado una recopilación de informaciones, a través de un formulario de capacidades para recabar información sobre las tareas desarrolladas para realizar un análisis, acuerdos de desempeño. EVIDENCIAS: Formulario de capacidades, acuerdo de desempeño. La institución ha iniciado un plan de capacitación para desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. EVIDENCIA: Plan de Capacitación. La institución está desarrollando un Plan de inducción para los nuevos empleados y cuenta con un Plan de capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de acuerdo a las necesidades. EVIDENCIAS: Plan de Capacitación, Plan de Inducción de los nuevos empleados.	No se han realizado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias. No se han realizado planes de desarrollo de competencias individuales del personal.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Fodearte realiza de manera oportuna los movimientos y ascensos de los empleados de manera interna y externa. EVIDENCIA: Informe de ascensos de los últimos meses.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se han desarrollado e implementado métodos modernos de formación relacionados al manejo de Redes Sociales, Comunicación Corporativa. EVIDENCIAS: Plataforma web, correos electrónicos, redes sociales, sistemas ofimáticos y licencias.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Fodearte en coordinación con la Comisión de Ética Pública, planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. EVIDENCIAS: Taller de Ética, Plan de Mejora de Clima Laboral.	No se han realizado programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Fodearte promueve la cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. EVIDENCIA: Mesas de trabajo en equipo.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	La institución realiza reuniones mensuales a fin de propiciar el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados. EVIDENCIA: Minutas de reuniones mensuales.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se realizan reuniones de trabajo con la participación de los directivos de todas las áreas para discutir planes, asociación de empleados públicos. EVIDENCIA: Minutas de reuniones realizadas.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. EVIDENCIA: Acuerdos de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de	Se realizan encuestas de clima laboral a los empleados para medir el índice de satisfacción laboral en la institución.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral 2020. Se ha iniciado el proceso de implementación del comité de seguridad y salud laboral. EVIDENCIAS: Guía metodológica para la implementación de seguridad y salud laboral, manual para comités mixtos. Se asegura que las condiciones son propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, con un 100% de aceptación. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Balance Trabajo Familia.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se ha realizado la prestación de atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. No se ha realizado planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Fodearte identifica los socios claves para la realización de talleres a través de alcaldías, gobernaciones, instituciones y entidades privadas y sociedad civil. EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración para la implementación de talleres de formación artesanal en la zona fronteriza.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Fodearte gestiona acuerdos de colaboración, con diferentes sectores de la sociedad y entidades para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración, fotos, informes, listas de asistencias, actos de entregas, videos.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones por medio de los acuerdos interinstitucionales. EVIDENCIA: Acuerdos de cooperación interinstitucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	La institución identifica y define las necesidades de realizar acuerdos con las empresas público-privadas (APP), de los cuales se están ejecutando con distintas instituciones y empresas privadas. EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración, Dpto. Jurídico. Se asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. EVIDENCIAS: Portal de Compras, Reglamento de Compras y Contrataciones.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. 2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros. 3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	La institución garantiza la transparencia de sus procesos y actividades, proporcionando información a través del portal de transparencia institucional. EVIDENCIA: Portal de Transparencia institucional. Se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos y sus representantes en los procesos de toma de decisiones, usando medios apropiados como las encuestas de satisfacción al ciudadano y el comité de calidad institucional. EVIDENCIA: Encuestas de satisfacción al ciudadano. La institución define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos a través del buzón de quejas y sugerencias. EVIDENCIA: Buzón de quejas y sugerencias. Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos los servicios disponibles y sus estándares de calidad. EVIDENCIA: Servicios ofrecidos al sector artesanal.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera está alineada en función de los objetivos estratégicos institucional de manera eficaz y eficiente, todo reposado en el presupuesto general de la institución y en cumplimiento de la legislación vigente. EVIDENCIAS: Presupuesto General, Plan Estratégico Institucional.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que FODEARTE a través de su Dpto. Financiero, realiza sus procesos apegada a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. EVIDENCIAS: Sub-Portal de Transparencia institucional, Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria FODEARTE recibido DIGEPRES.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos). 5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia, Presupuesto Anual. Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes. EVIDENCIAS: Presupuesto Anual, Ejecución del Presupuesto. La institución introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos por medio de Presupuestos Plurianuales y Programas de Presupuesto por Proyectos. EVIDENCIAS: Presupuesto Plurianual, Programas de Presupuesto por Proyectos".	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El Departamento Financiero delega dichas responsabilidades en las áreas correspondientes, como Presupuesto, Compras y Contrataciones y contabilidad, tal como establece en manual de cargos y funciones, manteniendo el control financiero de todas estas responsabilidades. EVIDENCIAS: Manual de cargos y funciones.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El área tecnología realiza back up periódicos para almacenar las informaciones institucionales de manera segura. EVIDENCIAS: Sistemas de recolección de datos digitales y archivos físicos. La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. EVIDENCIAS: Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para potenciar las habilidades digitales y la distribución de información. EVIDENCIAS: Medios digitales (página web, redes sociales, correos electrónicos). Permanentemente la institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, a fin de establecer su relevancia y corregir posibles errores. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia, informes y documentos subidos a la plataforma y revisión de redes sociales.	No se han realizado redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	La institución desarrolla canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a la información. EVIDENCIAS: Comunicaciones, memorándum, circulares, correos electrónicos, murales. Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos de la institución con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia, Datos Abiertos. Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de back up, realizados periódicamente a todos los equipos tecnológicos de la institución, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. EVIDENCIA: Back up realizados a todos los equipos.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.). 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. 5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los	Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual. Se identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la institución. EVIDENCIAS: Página web, datos abiertos, servicios en línea, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube). Se utiliza la tecnología para la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) la digitalización de la información relevante para la organización. EVIDENCIAS: Informe de Div. Tecnológica, Dpto. Administrativo, Dpto. Financiero, Informe RRHH, Proyecto. Se Aplican las TICs para mejorar los servicios internos y externos. EVIDENCIAS: Correos institucionales creados con la plataforma mail.Hosting.gob.do, correos internos de manera alterna, plataforma institucional.	No se ha realizado un monitoreo o evaluación sistemática de la rentabilidad de las tecnologías usadas por la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Se implementan medidas concretas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, por medio de la realización de back ups y la adquisición de programas de protección contra virus y malwares. EVIDENCIA: Informe de División de Tecnología.	No se han realizado evaluaciones en las que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC en la institución.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. EVIDENCIAS: Evaluación de planta física, mantenimiento de vehículos, informes de trabajos realizados a la planta física.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La institución proporciona instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. EVIDENCIA: Informe de Dpto. Administrativo. Los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01. Este sistema permite contar con una base de datos actualizada, la cual es monitoreada por el Órgano Rector (DIGECOG). Hemos desarrollado instrumentos de control como los formularios de movimientos de activos, los arqueos e informes de resultados. Periódicamente se realiza verificación física de los activos fijos, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano. Los descargos de bienes en desuso, son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas. EVIDENCIAS: Formulario de movimiento de activo fijo, Informe resultados de Levantamiento de Activo Fijo y fotos, Solicitud Descargo a Bienes Nacionales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía FODEARTE, cuenta con el Salón de Reuniones "Miguel Méndez", el cual está a disposición de la comunidad artesanal, a fin de servirles en cualquier actividad artesanal a efectuar, así mismo está a disposición de los artesanos y sus asociaciones de artesanos La Casa de la Artesanía Dominicana" en esta se realizan actividades en beneficio de la comunidad artesanal. EVIDENCIAS: Solicitud de salón para reuniones, fotos de reuniones realizadas con artesanos, solicitud de acceso para celebrar ferias y reuniones en La Casa de la Artesanía Dominicana.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos. EVIDENCIA: Informe del Departamento Administrativo. La institución garantiza el acceso físico a la institución, por medio de su entrada principal, la cual tiene capacidad de albergar hasta seis vehículos de motor y se encuentra ubicada en una concurrida avenida de la ciudad. EVIDENCIA: Planta física institucional.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil. 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se han identificado, documentado un mapa de los procesos institucional. EVIDENCIA: Mapa de procesos. A través del Sistema de Ventanilla Virtual de Servicios, FODEARTE pone a disposición de los ciudadanos los servicios que se ofrecen en la institución, donde se les da un seguimiento oportuno vía el Back Office del sistema. EVIDENCIA: Estadística de solicitudes de servicios.	No contamos con un sistema de gestión de los procesos de la organización.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se realizó un mapa de procesos con la simplificación de los mismos, proponiendo cambios legales de ser necesario.	No se evidencia No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	EVIDENCIAS: Mapa de Procesos. FODEARTE cuenta con el sello Nortic A-2, para la creación y administración de portales del gobierno dominicano, Nortic A-3 sobre publicación de Datos Abiertos y Nortic A-5 sobre servicios públicos. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia, Marco legal, normativas. Fueron establecidos acuerdos de desempeño, conformación del comité para la elaboración de la carta compromiso, acuerdos sobre los servicios prestados. EVIDENCIAS: Acuerdos de desempeño, Conformación de la Carta Compromiso al Ciudadano, Acuerdos sobre los Servicios Institucionales.	No se evidencia

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	Se involucra a los ciudadanos a través de encuestas de satisfacción y Carta Compromiso al Ciudadano. EVIDENCIAS: Encuestas de Satisfacción y Carta Compromiso”. Se utilizan acciones de métodos innovadores para desarrollar las actividades y servicios orientados al ciudadano. EVIDENCIAS: Uso de plataformas de comunicaciones (WhatsApp, Instagram, Facebook, Zoom). La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. EVIDENCIAS: Brochures institucionales, página web, redes sociales, sitio web.	No se evidencian métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda No se realizado actividades en las que se aplique la diversidad y la gestión de genero para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han creado mesas de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. EVIDENCIA: Comité Mesa de trabajo con MICM.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas)		No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
para permitir la prestación de servicios coordinados.		

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia medición en este aspecto.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La Oficina de Libre Acceso a la Información les brinda la debida atención a los ciudadanos, ofreciéndole la información o servicio solicitado, cumpliendo con los plazos establecidos para dichos procesos. Por medio de la encuesta de Clima Organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados: • Intereso por conocer las necesidades de los usuarios: 100 % • Proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa: 95 % • Conocer los servicios o catálogo de servicios de la institución: 85 % EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional. Las partes interesadas del sector artesanal son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son entradas para los planes de mejoras. En adición, los grupos de interés de los diferentes sectores participan emitiendo sus opiniones a través de encuestas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los mismos. La valoración de este aspecto es de: • Captación de las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios: 75 % EVIDENCIAS: Buzón de quejas y sugerencias, encuestas aplicadas en los talleres artesanales. Informe de Clima Organizacional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se realizan evaluaciones de manera periódica al portal de transparencia. La percepción en cuanto a la transparencia, apertura e información proporcionada por la institución obtuvo una valoración de 95 %. EVIDENCIAS: Informes y valoraciones de la DIGEIG, informe de Clima Organizacional.	No se ha realizado medición en este aspecto.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre: 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos a través de las encuestas de satisfacción. El indicador de satisfacción en cuanto al cumplimiento arrojó una valoración de 93.75%. EVIDENCIA: Encuestas de satisfacción, Informe 1ºSemetre. La institución brinda accesibilidad a todos los usuarios, tanto física como digitalmente, en el sitio web y nuestra página web gubernamental se encuentra la ubicación de la institución, horario y contacto, con los cuales se puede acceder a nuestros servicios, nuestra ubicación física cuenta	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización.	con una alta accesibilidad. No se cuenta con un acceso apropiado para personas con discapacidad. - El nivel de cumplimiento en este aspecto es de 90% EVIDENCIA: Encuestas de Satisfacción. Por medio del informe de la satisfacción al usuario, podemos evidenciar que se cumple con la calidad de los servicios que ofrecemos al ciudadano, la calidad y el tiempo de entrega. EVIDENCIA: - Encuestas de satisfacción. Contamos con un buzón de quejas y sugerencias, el cual es transmitido a los departamentos los cuales tienen bajo su responsabilidad subsanar la queja o sugerencia. - La valoración en cuanto a este aspecto es de: 90 %. EVIDENCIAS: Reporte de la RAI de efectividad de los procesos realizados y minutas de reuniones. Tenemos en la actualidad diversas vías, como buzón de quejas y sugerencias y el correo electrónico. EVIDENCIA: transparencia@fodearte.gob.do	No se ha medido que se aplique un enfoque medioambiental a los servicios que ofrecemos. No se ha medido el nivel de diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente. No se ha medido este aspecto.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	La institución ha digitalizado el 90% de sus procesos internos y la oferta de sus servicios al público. EVIDENCIA: Portal de Transparencia.	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La institución ha cumplido con el tiempo de procesamiento y prestación de servicios, tanto en la respuesta a solicitudes de información, como en la formación de artesanos y asesorías. El nivel de satisfacción sobre el tiempo de espera en la prestación de los servicios es de: 94 %. EVIDENCIA: Informe Estadístico OAI.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La institución ha cumplido con el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. En un 95% de los casos. EVIDENCIA: Informe Estadístico OAI.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia el seguimiento a los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia el cumplimiento a los estándares de servicios publicados (Carta Compromiso).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Los canales de información disponibles para comunicar información y brindar servicios de manera efectiva son: Internet (plataforma web), Red Telefónica, Redes Sociales Facebook, Instagram y Twitter), correos electrónicos, como resultado tenemos los siguientes valores: • La preferencia de servicio para los ciudadanos es de un 70% digital, utilizando tanto el formulario de servicios como el acceso a las informaciones. • Por medio de la plataforma web y redes sociales, 15% vía telefónica. • Para solicitar informaciones y 15% de manera presencial. EVIDENCIAS: Informe estadístico de Comunicaciones.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se ha logrado un 94% al mes de junio en la evaluación del Portal de Transparencia. EVIDENCIA: Informe Estadístico DIGEIG Portal de Transparencia mes de junio 2021.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se monitorea y evalúa el Plan Operativo Anual de la institución, a través de los indicadores de resultados, que reflejan el cumplimiento del marco de los objetivos estratégicos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera.	• SISMAP: 59.90 %; (Informe 1° Semestre 2021) • - ITICGE: 54.29 %; (Informe 1° Semestre 2021) • - NOBACI: 0 % • - Cumplimiento de la Ley 200-04: 94 %; • - Gestión Presupuestaria: 40 % (Informe 1° Semestre 2021) • - Transparencia Gubernamental: 94 %; (Informe 1° Semestre 2021) EVIDENCIAS: Indicadores de resultados Plan Operativo Anual 2021, informe 1° Semestre 2021. A través del portal de Transparencia se ha logrado establecer la entrega de datos abiertos. EVIDENCIAS: Informe del SAIP. Dada la naturaleza de la institución el horario establecido cumple con la solicitud de la demanda recibida. EVIDENCIAS: • Solicitudes recibidas • Acuerdos • Contratos. Se evidencia que el tiempo de entrega de los servicios es el establecido según las fases que se han diseñado para la misma. EVIDENCIAS: • Informe de Evaluación Visual Rápida. • Contratos • Acuerdos • Evaluación detallada.	No se ha medido este aspecto No se ha medido este aspecto No se ha medido este aspecto

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia que el tiempo de entrega de los servicios es el establecido según las fases que se han diseñado para la misma. EVIDENCIAS: • Informe de Evaluación Visual Rápida. • Contratos • Acuerdos • Evaluación detallada.	No se ha medido este aspecto
8) Costo de los servicios.	La institución no cobra ninguno de los servicios prestados a los ciudadanos. EVIDENCIAS: Portal institucional, http://fodearte.gob.do , pestañas Servicios.	No se ha medido la percepción de los usuarios en este aspecto
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se evidencia la disponibilidad de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios a través de la Carta Compromiso.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en la toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)	La institución dispone de un sistema para recibir quejas y sugerencias, las mismas se evidencian en las estadísticas 311.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Durante el año 2021 en el sistema 311 se ha recibido una cantidad de quejas o sugerencias de 0. EVIDENCIA: Informe Estadísticas 311.	
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia la implementación de métodos nuevos e innovadoras para la atención los ciudadanos. No se evidencia indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los clientes.
	No se evidencia la revisión periódica realizada con grupos de interés para supervisar sus necesidades.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Para el cierre del I° Semestre del año 2021 se alcanzó un total del 76 % de participación de los ciudadanos, en la ejecución de nuestro producto de Unidades Productivas Artesanales UPA. EVIDENCIAS: Informe Semestral, Consolidado POA. Contribuimos con la transparencia y rendición de cuenta cumpliendo con lo que establece la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; para lo cual, todos los meses desde enero hasta junio del año en curso, hemos colocado en el Portal de transparencia toda la información que la mencionada ley manda se ponga a disposición del ciudadano. • 99 % en Transparencia de las informaciones. EVIDENCIA: Indicador de Transparencia institucional para enero-junio 2021.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El nivel de cumplimiento General del Plan Operativo Anual hasta el 3er cuatrimestre de este año 2021 es del 60%. EVIDENCIA: Informe Semestral POA. La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores. En el proceso de formulación del PEI 2021 -2024, se consultó al personal encargado para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias. • Para la encuesta de Clima Organizacional, este ejemplo obtuvo una valoración de 30% EVIDENCIAS: Informe de encuesta clima organizacional. Difusión de la Misión, Visión. La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de las Encuestas de Clima Organizacional. • La valoración de este aspecto es de 68 % de acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional. EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional. Se realizaron encuestas de Clima Organizacional en el año 2021 y talleres de ética e integridad impartidos por la CEP para orientar sobre los conflictos de interés y el comportamiento ético en el ambiente laboral. • La Comisión de Ética Pública obtuvo una valoración de 90 %, de acuerdo al Informe de Clima Organizacional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.	EVIDENCIAS: Informe de Clima Organizacional, minuta de taller Ética e Integridad Pública. Se evidencia a través de la aplicación de la encuesta de Clima Laboral a todo el personal de la institución. El impacto de la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional arrojó una valoración de 45 %. EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional. Las labores de la institución tienen un carácter puramente social, con la formación de ciudadanos en oficios artesanales, para que le sirvan de sustento. EVIDENCIA: Informes de Talleres de Formación Artesanales.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización.	La valoración de este aspecto es de 68 % de acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Mejora y Cambio. La institución hace uso de la digitación en todos sus procesos institucionales, esto evidencia el siguiente porcentaje: 85% en el uso de las herramientas tecnológicas, año. 90% uso de herramientas tecnológicas, año 2020. EVIDENCIAS: Informe de Clima Organizacional, Uso de la Tecnología.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.		No se evidencian documentos que avalen la agilidad de la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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 evidencia una valoración positiva de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización de un 90%, según Informe de Encuestas Clima Organizacional. EVIDENCIS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Liderazgo y Participación.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El diseño y gestión de los distintos procesos de la institución presenta una valoración negativa del 40%, según Informe de Encuestas Clima Organizacional. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Procesos.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que FODEARTE mediante los acuerdos de desempeño, reparte las tareas por cada colaborador y a su vez, los evalúa de forma periódica. EVIDENCIAS Acuerdo y evaluación de desempeño.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	La institución presentó al Ministerio de la Administración Pública MAP el Plan de Mejora del Clima Organizacional, elaborado a partir de la encuesta de Clima Organizacional del SECAP en el año 2020. EVIDENCIA: Plan de Mejora del Clima Organizacional.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La comunicación interna presenta una valoración negativa del 30%, según Informe de Encuestas Clima Organizacional. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Comunicación.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, presenta una valoración negativa del 80%, según Informe de Encuestas Clima Organizacional. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Reconocimiento Laboral.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia una valoración positiva del 95% en el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, según Informe de Encuestas Clima Organizacional. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Mejora y Cambio.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La institución realiza acciones para la mejora del clima y cultura organización con una valoración de 55%. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Calidad de Vida Laboral.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia una valoración positiva con respecto al balance del tiempo entre el trabajo y la familia del 100%. Una valoración negativa de los beneficios que ofrece la institución (Seguro, vacaciones, etc.) del 50%. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Balance Trabajo Familia, Beneficios.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se ha mejorado el clima de conocimiento y colaboración interna entre los colaboradores en un 80% considerando como base la primera encuesta de clima organizacional. EVIDENCIA: Encuesta de satisfacción y Plan de Mejora Organizacional.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia una valoración negativa del 25% respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Calidad de Vida Laboral.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se observa una valoración negativa del 60% en el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Servicio Profesional de Carrera.	
2) Motivación y empoderamiento.	La medición en del liderazgo y participación de los empleados de la institución obtuvo una valoración de: 88 % de acuerdo al Informe de Clima Organizacional. EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional por parte del personal, tiene una valoración negativa del 40%. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Capacitación Especializada y Desarrollo.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por	Para el año 2020 se evidencian un número de quejas ascendentes a 6, para lo que va del año 2021 un número de quejas de 2 según las estadísticas de la CEP. EVIDENCIA: Informes Estadísticos CEP. El nivel de participación en actividades de mejora evidencia una valoración de: 35% según informe. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Mejora y Cambio. La Comisión de Ética Pública de FODEARTE revela que hasta junio de este año 2021, recibió por medio de nuestro buzón de sugerencias el total de 3 reportes por dilemas éticos. EVIDENCIA: Reporte Comité de Ética. FODEARTE como parte de los compromisos que está asumiendo en relación a la responsabilidad social, realizó el taller de “Cultura Financiera para el Bienestar Sostenible”, en colaboración con el programa Repara del Banco de Reservas, para los empleados de la institución de 85 % de participación. EVIDENCIAS: Invitación a taller. Fotos de actividad.	No existen en esta institución indicadores que midan la capacidad de las personas para tratar los ciudadanos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En la institución se realizó el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores de FODEARTE, a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño. EVIDENCIA: Acuerdos de Desempeño.	No se ha medido el desempeño del personal.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Para el desempeño de las funciones, el personal depende del uso de las tecnologías de la información y comunicación en un 90%. EVIDENCIAS: Informe de Encuestas de Clima Organizacional. Uso de la Tecnología.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia una valoración negativa del 80% en el indicador relacionado con la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Reconocimiento Laboral.	No se ha medido este ejemplo.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	FODEARTE evidencia que ejerce un impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, participando activamente en ferias Artesanales y Charlas para ese sector de la comunidad, poniendo a disposición, equipos y medios para que desarrollen sus actividades, así como la disposición de La Casa de la Artesanía Dominicana. El desarrollo de las actividades para el 1° Semestre del 2021 obtuvo un índice de 56 %. EVIDENCIAS:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético,	Informe 1° Semestre 2021, Solicitudes de participación en ferias y charlas del sector. Con la colaboración del banco de Reservas, se realizó el taller de Cultura financiera para todos los empleados, con el fin de contribuir a la sociedad y a la sostenibilidad. Este taller tuvo una participación del 60 % de los colaboradores. EVIDENCIAS: Fotos del taller Listado de Participantes. Se realizan acciones dirigidas a personas en situación de desventaja, establecido dentro de nuestro Plan Estratégico 2021-2023. EVIDENCIA: Plan Estratégico 2021-2023. Fodearte con el objetivo de contribuir al desarrollo de la comunidad artesanal y dinamizar la economía de los artesanos dominicanos, ha desarrollado el proyecto de Unidades Productivas Artesanales UPAs, el cual, durante el 1°Semestre del año 2021, registro un total de 5 talleres ejecutados de Formación Artesanal Básica y Especializada, para una eficacia del 56% y el beneficio de 38 personas, con una cobertura del 72% del total de convocados. EVIDENCIAS: Informes de Seguimiento UPA, Informe Semestral. Fodearte ha asumido el compromiso con la transparencia gubernamental desde todas las aristas, promoviendo la democracia dentro de la institución, obteniendo para el 1° Semestre del año	No se ha medido este aspecto

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	2021, una valoración de 94 % en el índice de transparencia. EVIDENCIAS: Informe Semestral (enero-junio) 2021, Estadísticas Portal Transparencia. La institución ha iniciado las labores de responsabilidad medioambiental, programados en su Plan Operativo, con jornadas de limpieza de las costas. Participación del 90 % del personal institucional. EVIDENCIAS: Plan Operativo 2021, Imágenes de jornada de limpieza Playa Güibia. Fodearte está comprometido con una gestión transparente, evidenciados todos los procesos ejecutados por la institución, a través del portal de transparencia. Valoración del 94% en el índice de transparencia. EVIDENCIAS: Informe 1° Semestre 2021, Portal de Transparencia.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de	Se evidencia una valoración positiva del 80% en las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos. EVIDENCIAS:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	Informe de Encuesta de Clima Organizacional, Austeridad y Combate a la Corrupción. La institución frecuentemente realiza acciones conjuntas con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. EVIDENCIA: Acuerdos de Colaboración Interinstitucionales. Apoyamos a personas en situaciones de desventajas, ya que nuestra misión se centra en capacitar a las personas de escasos recursos en oficios que le sirvan como sustento propio y de su familia. EVIDENCIAS: Estadísticas institucionales. Beneficiarios de programas de asistencia talleres de formación artesanal. Fotos.	No se ha medido No se evidencia medición relacionado con el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. No se ha medido
programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros). 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	La institución ha realizado encuentros e intercambios de conocimientos e información con otras organizaciones. I. Conversatorio: Artesanos de la gastronomía dominicana FGD2021 EVIDENCIAS: Portal institucional, Informe Dpto. Comunicaciones.	No se evidencia medición en relación a apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. No se ha medido la realización de programas de prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. No se ha medido la percepción sobre la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La institución ofrece el producto de Unidades Productivas Artesanales, que se denomina de la siguiente forma: 1) Formación Básica Artesanal. 2) Capacitación Especializada Artesanal. Y el servicio de taller de Prototipo Artesanal que desarrolla la siguiente actividad: 3) Apoyo a los artesanos en el Diseño y Orientación de la elaboración de sus prototipos artesanal. EVIDENCIAS: Informe de Seguimiento a las Unidades Productivas Artesanales UPAs, Informe de actividades realizadas en el Taller de Prototipo.	
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	La institución a través del programa de Formación de Unidades Productivas Artesanales, ha beneficiado a 54 participantes para el 1er Semestre del año 2021. EVIDENCIAS: Informe Estadísticos 1er y 2do Trimestre, Informe 1er Semestre 2021.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	La institución realiza informes de evaluación comparativa de los productos y servicios realizados y sus resultados. EVIDENCIA: Informes de Seguimiento a las Unidades Productivas Artesanales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La institución cumple con los contratos/acuerdos o convenios pactados entre las autoridades y la organización. EVIDENCIA: Informes de Seguimiento de Unidades Productivas Artesanales UPA.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Por medio de las encuestas aplicadas a los participantes en los talleres de capacitación del producto Unidades Productivas Artesanales UPA, se evidencian los siguientes resultados: Nivel de satisfacción de los participantes en un 99.5% en el mes de mayo 2021. EVIDENCIAS: Informe Semestral, Informe Estadístico 2° Trimestre 2021.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No hay medición de resultados en la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	La valoración en relación a la Gestión de los recursos disponibles es la siguiente: Material necesario para la realización de las funciones: 65%. Equipos tecnológicos disponibles para la realización de las funciones: 70%. Disponibilidad a tiempo de recursos 75%. EVIDENCIAS: Informe semestral 2021. La institución realiza mejoras e innovaciones en los diferentes procesos institucionales. El promedio de mejoras e innovación en la institución es de 68 %. EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional. El grado de eficacia de las alianzas tiene una valoración positiva del 90 %. EVIDENCIA: Informes de Seguimiento de Unidades Productivas Artesanales UPA. El impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, presenta una valoración positiva del 90%. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional.	No se evidencian benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos: SISMAP: 59.40 % iTICge: 54.29% (Posición 29 del ranking) Transparencia (DIGEIG): 99% Gestión Presupuestaria: 40 % (Semestre Enero-junio 2021) NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. Carta Compromiso al Ciudadano: 20% de cumplimiento. EVIDENCIAS: Plataforma SISMAP, Informe Semestral. La sumatoria de todos procesos llevados a cabo en la institución y que deben ser cargados a la plataforma del SISMAP para su evaluación, a la fecha nos da una puntuación total de 59.90. EVIDENCIAS: Plataforma: https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/230	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	De acuerdo a la medición de la ejecución presupuestaria registrada en los informes financieros, la institución tuvo un cumplimiento del presupuesto del año 2021 de: 40%, logrado en el I° Semestre del año, este porcentaje incluye, pago de nómina, adquisición de equipos, materiales y suministros, combustible, viáticos y otros rubros.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	EVIDENCIAS: Informe 1º Semestre año 2021. Informes de Ejecución Presupuestaria.	No se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad.

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