

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección de Estrategia y Comunicación - DIECOM

FECHA:

Junio 2022

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La DIECOM formuló y desarrolló su misión, visión y valores, con un panel de expertos de la Alta Dirección, Planificación y Recursos Humanos, asegurando que estén alineadas a la constitución y las estrategias nacionales. (END) (ODS) (PNPSP).</p> <p>Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores. 002- Captura de Normativas Nortic Portal Web A2 y A3 POA 2021, 003- Plan Estratégico Institucional 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan Anual de Compras 2022.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La DIECOM tiene su marco de valores establecido y alineado a su misión y visión, respetando los principios constitucionales.</p> <p>Evidencia: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>La DIECOM se asegura de que su misión, visión y valores estén alineados a las estrategias y la agenda nacionales. Estas informaciones están digitalizadas y disponibles en el portal de transparencia en el segmento de Datos Abiertos.</p>	

<p>Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024 004- Plan Operativo Anual 2022.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La DIECOM garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con sus colaboradores y partes interesadas.</p> <p>Evidencias:001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores. 006- Captura del PEI 2022-2024 y POA 2022 en el portal WEB de la DIECOM, 143- Foto de los Murales de la Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La DIECOM asegura el efectivo funcionamiento de sus operaciones y está a la vanguardia, preparada y adaptada a los nuevos desafíos y exigencias. Hemos digitalizado los servicios internos y los procesos de elaboración de nuestros productos, asegurando respuesta oportuna y remota a las necesidades de sus colaboradores y clientes, también Contamos con Políticas para la Seguridad de la Información, contenidas en el Manual de la Dirección de Tecnología, “véase Punto 6 del Manual TIC. Además, realizamos un análisis FODA institucional para identificar las necesidades futuras y áreas a reforzar. “véase PEI 2022 - 2024”.</p> <p>Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 007- Análisis de Impacto del nuevo Synthesio, 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 010- Análisis de Impacto de las Redes Sociales. 011- Manual TIC.</p>	

<p>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.</p>	<p>La institución tiene Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), posee un Manual de Conducta y un buzón de denuncias para los fines. Además, la DIECOM cuenta con un Comité de Compras para llevar a cabo los procesos de compras según lo establecido por ley. Evidencias: 012-Solicitud Firma Digital, 013- Digitalización de Firmas Comité de Compras, 015- Manual de Conducta Institucional, 016- Acápito Código de Ética para Proveedores, 017- Buzón de denuncias, 018-Correos orientación CIGCN Conflictos de Interés, 019- Asignación y ejecución presupuestaria, 021- Captura Nómina Institucional en portal WEB DIECOM, 021- Responsabilidad social para proveedores en el Código de Ética.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Para reforzar la confianza y respeto entre líderes/directivos/empleados en la DIECOM se estableció como buena práctica institucional lapolítica de puertas abiertas donde loscolaboradores tiene la libertad de acercarse a sus líderes para tratar cualquier tema de interés y expresar sus ideas e inquietudes, también DRRHH mantiene un contacto cercano con el personal paragarantizar que el empleado se sienta en unambiente laboral de respaldo y apoyo continuo. De igual forma los lideres reciben acompañamientos, asesoría y orientación para una gestión enfocada en la gente. Además, las áreas tienen chats por los cuales se consultan y comunican de manera más ágil entre líderes, directivos y empleados. Evidencias: 022- Correo sobre Política de Puertas Abiertas, 023- Chats Institucionales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En la DIECOM las funciones, estructura organizativa y responsabilidades están definidas y adecuadas para responder a la misión y visión institucional dadas en el decreto que la creó, en su organigrama, reglamento de funciones, mapa de procesos, manuales de cargos y de procesos y procedimientos. De igual manera, los acuerdos por desempeño gestionan los niveles, responsabilidades y competencias de los integrantes. A su vez toda la planificación y operatividad para cumplir con nuestra misión están dadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2022, 024- Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 025- Manual De Cargos de la DIECOM, 026- Organigrama DIECOM, 027 - Decreto 542-21 que crea DIECOM. 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores, 030- Acuerdo de Desempeño, 031- Mapa de Procesos.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo de la DIECOM realiza los informes trimestrales y semestrales del POA, en donde se da seguimiento a todas las unidades y su cumplimiento, además quedan evidenciadas las razones que dificultan el cumplimiento de alguna tarea, también un reporte mensual de los indicadores gubernamentales, así la Dirección General puede tomar acción de manera oportuna para lograr los</p>	

	<p>objetivos planificados. Además, trimestralmente se entrega un reporte de ejecución física.</p> <p>Evidencias:</p> <p>004-Plan Operativo Anual 2022, 032- Reporte Trimestral del POA, 033- Reporte de Ejecución Física, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La DIECOM introdujo mejoras en el sistema de gestión que le permite elaborar informes especiales para mejorar el rendimiento de las instituciones de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés, que surjan como una necesidad, para garantizar una repuesta oportuna alas necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución posee controles internos alineados a los requerimientos de NOBACI. También se elaboró una matriz de riesgo de la Dirección de Monitoreo, Investigación y Análisis de la Información para gestionar posibles dificultades en cada una de sus áreas. Además, el Departamento de Planificación y Desarrollo realiza informes trimestrales de cumplimiento de metas del POA, también se realiza un informe especial al presidente, en el cual se le reporta semanalmente la ejecución operativa institucional. Evidencias: 035- Reporte Semanal al Presidente, 032- Reporte Trimestral del POA, 033- Reporte de Ejecución Física, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La DIECOM a pesar de ser una institución nueva, implementó la autoevaluación CAF y a partir de este obtuvimos como resultado nuestro Plan de Mejora Institucional para el año 2023, también cumplimos</p>	

	<p>con los requerimientos del SISMAP y Transparencia. Además, contamos con Políticas institucionales y Manuales de Procesos y Procedimientos institucionales. Evidencias: 166- Captura de la Puntuación SISMAP de la DIECOM, 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIECOM publica en su portal, todas las informaciones requeridas por los grupos de interés, acorde a la ley de transparencia. A lo interno la DIECOM utiliza los murales y correo electrónico, también comunicamos a la sociedad todas las noticias e iniciativas del gobierno mediante nuestras redes sociales. Evidencias: 037- Correos informativos de Recursos Humanos, 038- Captura Canal de Youtube, 039- Captura Instagram Institucional, 040- Evidencias de las campañas gubernamentales.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIECOM asegura las condiciones adecuadas a todo el personal mediante la asignación de los equipos tecnológicos necesarios para la realización de sus funciones. Para gestión de los proyectos, cada área planifica sus proyectos anualmente y los registra en el POA. El seguimiento se da a través de los reportes trimestrales del POA. A su vez, el departamento de Monitoreo de la Información envía una agenda diaria con la distribución y/o cambios de las asignaciones.</p> <p>Evidencias: 041-Asignacion de Tareas DMI, 042- Captura de correos sobre elaboración POA, 043- Captura correo de los comités, 044- Cuenta Zoom</p>	

	Institucional, 045- Asignación de equipos tecnológicos para trabajos remotos.	
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.	<p>La DIECOM asegura una buena comunicación interna entre todos sus empleados, a través del correo electrónico institucional y chats de las distintas áreas como un medio ágil de comunicación. A lo externo, la DIECOM utiliza como medio comunicación el Instagram institucional, su canal de YouTube y también publica en su portal, todas las informaciones requeridas por los grupos de interés, acorde a la ley de transparencia.</p> <p>Evidencias: 037- Correos informativos de Recursos Humanos, 038- Captura Canal de Youtube, 039- Captura Instagram Institucional, 040- Evidencias de las campañas gubernamentales, 164- Captura listado de Correos Electrónicos.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>En la DIECOM se fomenta una cultura de mejora continua y se fomenta la retroalimentación, para ello, distintas áreas se reúnen de forma periódica para afinar y debatir criterios para mejorar los productos. Además, cada año se realiza una Encuesta de Clima Laboral. No obstante, la Dirección General atiende de forma inmediata, los requerimientos de los Encargados de áreas y estos a su vez con los colaboradores a su cargo, cumpliendo con el compromiso de una gestión efectiva.</p> <p>Evidencias: 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 046- Captura correos Retroalimentación POA, 127- Minutas de reuniones semanales DPD.</p>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La DIECOM comunica de manera previa vía correo electrónico los cambios a realizar a todos sus empleados, también comunica las iniciativas y cambios a los empleados y grupos de interés. 018- Comunicación de iniciativas para beneficio de empleados y grupos de interés.</p>	

	Evidencias: 037- Correos informativos de Recursos Humanos, 047- Captura de correos informando cambios, días feriados, reintegración a planta del personal, 102- Análisis Justificativo Adquisición de Synthesio.	
--	---	--

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).	El Director General de la DIECOM organizó un almuerzo para todos los directores de las distintas áreas que componen la institución, para hablar de los valores institucionales y estilo de trabajo, también participa de forma activa en el diplomado impartido por nuestra institución "Comunicar bien desde la esfera gubernamental" siendo expositor y participante del mismo. En este diplomado participan 53 instituciones gubernamentales. Evidencias: 146- Foto de la Reunión del Director General con los Directores de áreas, 147- Foto Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental", 148- Listado de Participantes Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental".	
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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	En la DIECOM se promueve una cultura de respeto, liderazgo, confianza e igualdad, dando oportunidades y abordando las necesidades individuales y grupales de todos los empleados, tomando en cuenta las circunstancias personales de estos. Evidencias: 048- Buzón de sugerencias, 049- Licencias de Paternidad y Maternidad 2022, 050- Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado, 051- Programa de	

	profesionalización DIECOM, 066 - Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 067 - Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 068 - Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 069 - Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	La DIECOM periódicamente consulta los asuntos claves de la organización, haciendo uso de las encuestas de ética y clima laboral. La DIECOM al ser una institución nueva, tiene previsto realizar esta encuesta de clima según lo establecido en los tiempos del MAP. Además, mediante el correo de Recursos Humanos se comunicó a los empleados sobre el proceso de elección del comité de ética, en la cual participaron los empleados en las votaciones. Evidencias: 184 - Captura correo con los miembros electos del CICGN, 192 - Correos sobre las elecciones del CICGN	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.
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.	La DIECOM empodera y apoya al personal en el desarrollo de sus tareas, dándoles un seguimiento continuado a los planes y objetivos, proporcionando al mismo tiempo retroalimentación oportuna a su personal, mejorando así el desempeño tanto grupal como individual. Evidencias: 030 -Acuerdo De desempeño, 053 -Reporte de Calidad DMI, 043 - Captura correo de los comités, 046 - Captura correos Retroalimentación POA, 023 - Chats Institucionales, 127 - Minutas de reuniones semanales DPD.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	La DIECOM fomenta y potencializa las competencias de sus empleados mediante la delegación de responsabilidades y el Plan de	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Capacitación. Además, desarrolla un programa de profesionalización del personal. Evidencias: 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 127- Minutas de reuniones semanales DPD.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La DIECOM promueve una cultura de aprendizaje entre todos sus empleados, desarrollando sus habilidades y competencias, preparándolos para responder ante nuevas demandas y requisitos. Para esto se elabora un Plan de Capacitación, resultado de los levantamientos y necesidades detectadas en las áreas. Además, se ejecuta el programa de profesionalización del personal de la DIECOM, también se realizan entrenamientos cruzados del personal. Evidencias: 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 050- Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El personal de la DIECOM recibió el bono por desempeño en reconocimiento a los esfuerzos realizados. Evidencias: 055- Bono por Desempeño.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	La DIECOM realiza anualmente una encuesta de satisfacción a los grupos de interés sobre alguno de los productos entregables. Evidencias: 096- Encuestas de satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción. 167- Minutas de reuniones de la DMIAI.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La DIECOM mantiene y desarrolla relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas. Evidencias: 056- Captura correo entre RAI y DIGEIG, 057- Captura correo entre RRHH y MAP, 058- Captura correo entre DAF y DIGEPRES, 059- Captura correo entre DPD y MAP.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La DIECOM es un termómetro social, medimos el impacto de todas las políticas y acciones del gobierno, en base a esto se toman decisiones de elaboración, redirección o eliminación de productos o informes de análisis al respecto y acorde a los temas de interés. <i>Estos informes son de carácter confidencial.</i> Evidencias: 168- Cambios y Justificación de la ejecución y programación física trimestral.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La DIECOM está alineada a las políticas públicas, a los planes y estrategias nacionales. (END) (ODS) (PNPSP). Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024. 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan de Compras.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos,	Evidencias: 060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del	

organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	No Aplica de la Carta Compromiso.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Evidencias: 060 -Captura No Aplica Carta Compromiso, 061 - Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
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.	Evidencias: 060 -Captura No Aplica Carta Compromiso, 061 - Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

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:		
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.	La DIECOM, identificó las condiciones a cumplir para el logro de los objetivos estratégicos, mediante un análisis FODA. Evidencias: 118 - Análisis FODA.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La DIECOM tiene identificados los grupos de interés relevantes para la institución, para conocer y satisfacer las necesidades de estos, se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de la información o receptores de los	

	<p>productos entregables que elaboramos. Además, se tiene previsto realizar la encuesta de clima laboral para el tercer trimestre del año.</p> <p>Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La DIECOM cumple con todos los cambios dado por decretos y resoluciones, dada por los órganos rectores, para evidenciar esto tenemos como muestra las puntuaciones de los indicadores.</p> <p>Evidencias: 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La DIECOM realizó un análisis FODA, para analizar el desempeño interno y las capacidades actuales de todos los departamentos para el logro de los objetivos estratégicos y operativos. Además, contamos con una matriz de riesgos de la DMIAI. Evidencias: 118- Análisis FODA, 063- Matriz de riesgos DMI.</p>	

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:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La DIECOM traduce su misión y visión en objetivos a largo y mediano plazo, en consonancia con las estrategias nacionales. (END) (ODS) (PNPSP). Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores, 003- Plan Estratégico Institucional 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan Anual de Compras 2022.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La DIECOM formula y desarrolla su misión, visión y valores implicando a los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias y la agenda nacionales. Evidencias: 064- Correos convocatoria inducción para elaboración del POA, 065- Minutas de socialización de herramientas y criterios para elaboración POA, 046- Captura correos Retroalimentación POA.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La DIECOM integra en sus estrategias y planes aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental, también de diversidad de género. Además, contiene un documento de Responsabilidad Social para proveedores. Además, la DIECOM gestiona los residuos de cartuchos de impresoras en un acuerdo de reciclaje con la empresa ICU Soluciones Empresariales. Evidencias: 066- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 067-Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 068-Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 069- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 054- Plan de</p>	

	Capacitación DIECOM 2022, 112- Borrador - Plan de Gestión Ambiental, 021- Responsabilidad Social para proveedores, 141- Reciclaje Toners de Impresoras.	
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.	La DIECOM asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de los planes estratégicos y operativos de la institución en su presupuesto institucional con asignaciones presupuestarias en su PEI, POA y PACC. Evidencias: 070- Presupuesto Institucional, 019- Asignación y ejecución Presupuestaria, 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan de Compras.	

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 DIECOM, implanta su estrategia y define las prioridades y el marco temporal, para la realización de los proyectos, en cumplimiento efectivo y eficiente de la planificación institucional. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan Anual de Compras 2022.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La DIECOM establece y define indicadores claves para los planes y proyectos institucionales, basados en los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2022.	
3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al	La DIECOM se asegura de que los objetivos, las estrategias y planes, sean comunicados de manera eficaz a todos los colaboradores a través del correo	No se evidencia una comunicación de los objetivos, estrategias, tareas y resultados al personal en los diferentes niveles organizacionales.

<p>personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>institucional y los resultados logrados a los grupos de interés a través de nuestra página institucional. Evidencias: 032- Reporte Trimestral del POA, 042- Captura de correos sobre elaboración POA, 046- Captura correos Retroalimentación POA, 064- Correos convocatoria inducción para elaboración del POA, 065- Minutas de socialización de herramientas y criterios para elaboración POA, 071- Captura de Reporte Trimestral del POA en el Portal WEB, 193- Fotos de Reuniones socializando Planes y Objetivos.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La DIECOM monitorea, mide y evalúa los logros de la organización, para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes en caso de ser necesario. Evidencias: 035- Reporte Semanal al Presidente, 032- Reporte Trimestral del POA, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales, 033- Reporte de Ejecución Física.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La DIECOM, producto de las investigaciones de mercado y mejores prácticas del sector de comunicaciones implementó un software de monitoreo e inteligencia digital, convirtiéndonos en la institución mejor informada sobre los acontecimientos nacionales, regionales e internacionales de relevancia para contribuir a la toma de decisiones coherentes del gobierno dominicano. Además, a lo interno se utiliza la herramienta Mesa de Ayuda para asistencia a distancia, el uso de VPN y AnyDesk.</p>	

	<p>Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk, 034- Software Synthesio..</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El Director General de la DIECOM participó de forma activa en el diplomado impartido por nuestra institución “Comunicar bien desde la esfera gubernamental” siendo expositor y participante del mismo. En este diplomado participan 53 instituciones gubernamentales. Además, el Director de la DMIAI participó en la novena edición del concurso internacional de Benchmarking “LatamDigital by Interlat”.</p> <p>Evidencias: 146- Foto de la Reunión del Director General con los Directores de áreas, 147- Foto Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental", 148- Listado de Participantes Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental", 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso Internacional - Benchmarking, 135- Fotos de los premios del Concurso Internacional - Benchmarking del Director de la DMIAI.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La DIECOM comunica los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes, mediante los reportes semanales, al presidente, los reportes mensuales de los indicadores gubernamentales y los reportes trimestrales del POA.</p> <p>Evidencias: 035-Reporte Semanal al Presidente, 032- Reporte Trimestral del POA, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales, 033- Reporte de Ejecución Física,</p>	

	071- Captura de Reporte Trimestral del POA en el Portal WEB.	
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.	La DIECOM promueve el aporte de ideas innovadoras y creativas por parte del personal mediante reuniones periódicas, en las cuales son anotadas las opiniones de los colaboradores participantes. Además, la DIECOM tiene previsto aplicar la encuesta de clima laboral para recoger la percepción del personal sobre aspectos generales de la institución. Evidencias: 127- Minutas de reuniones semanales DPD, 156- Captura Minutas de los Comités, 167- Minutas de reuniones de la DMIAI.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La DIECOM asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de los planes estratégicos y operativos de la institución. Evidencias: 070- Presupuesto Institucional, 019- Asignación y ejecución Presupuestaria, 005- Plan de Compras.	

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.	Todas las plazas están cubiertas; producto de los análisis realizados a la estructura de la organización. Además, se realizó un levantamiento de las necesidades formativas de todas las áreas de la DIECOM para la elaboración del Plan de Capacitación Institucional 2022 y detección de los candidatos a ofrecer el Programa de Profesionalización.	

	<p>Evidencias: 075- Levantamiento Plan de Capacitación DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 076- Levantamiento Personal para Programa de Profesionalización, 051- Programa de profesionalización DIECOM.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La DIECOM, implementa una política transparente de recursos humanos que se basa en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. Todo en consonancia con la ley 41-08 y lo establecido por el MAP.</p> <p>Evidencias: 078-Manual de Recursos Humanos, 024-Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 025- Manual de Cargos de la DIECOM.</p>	
<p>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.</p>	<p>La DIECOM, implementa una política de recursos humanos que toma en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencias: 078-Manual de Recursos Humanos, 024-Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 025- Manual de Cargos de la DIECOM, 049-Licencias de Paternidad y Maternidad 2022</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La DIECOM gestiona el desarrollo profesional de su personal, basado en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	

	Evidencias: 075- Levantamiento Plan de Capacitación DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 076- Levantamiento Personal para Programa de Profesionalización, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 079- Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	La DIECOM, define los objetivos de desempeño con su personal apoyada en una cultura de desempeño, que asegura el monitoreo y evaluación sistemática de estos. Evidencias: 030- Acuerdo de Desempeño, 053- Reporte de Calidad DMI.	
6) 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.	La DIECOM aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Para esto lleva las estadísticas del personal desagregadas por sexo. Evidencias: 066- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 067- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 068- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 069- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	En la DIECOM se implementa una estrategia de desarrollo de las competencias de todo el personal y de las habilidades del personal, preparándolos para responder ante nuevas demandas y requisitos.	

	<p>Evidencias: 075- Levantamiento Plan de Capacitación DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 076- Levantamiento Personal para Programa de Profesionalización, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 050- Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La DIECOM desarrolla los talentos y competencias de todos los colaboradores para el logro de su misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias: 075- Levantamiento Plan de Capacitación DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 076- Levantamiento Personal para Programa de Profesionalización, 051- Programa de profesionalización DIECOM.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La DIECOM implementa una estrategia de desarrollo innovadora entre sus colaboradores, realizando entrenamientos cruzados, también se debaten criterios y estructura de los informes haciendo BrainStorm y trabajo en equipo en sus reuniones.</p> <p>Evidencias: 050- Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado, 167- Minutas de reuniones de la DMIAI.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La DIECOM contiene en su plan de capacitación y en su programa de profesionalización, actividades formativas para el desarrollo de competencias y habilidades individuales del personal. Además, el personal se mantiene capacitándose en todos los instrumentos de gestión. Evidencias: 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022, 051- Programa de profesionalización DIECOM, 169- Participación del Comité Institucional de Calidad en charla introductoria CAF</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En la DIECOM está establecida las políticas y procedimientos para el personal de nuevo ingreso, también en la DMIAI se les asigna una persona como guía, el cual tiene la responsabilidad de entrenarlo y apoyarlo a través de tutorías y asesoramientos. Evidencias: 078-Manual de Recursos Humanos (Ver proceso de inducción), 170- Reporte de entrenamiento a nuevo personal.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La DIECOM promueve la movilidad interna y externa de los empleados, mediante el envío de vacantes y concursos vía correo electrónico. Evidencias: 079-Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El 72% de las capacitaciones gestionadas por la DIECOM han sido en modalidad virtual. Evidencias: 028-Plan-de-Capacitación-DIECOM, 171- Listado de capacitaciones virtuales, 172- Listado de participantes de las capacitaciones virtuales.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La DIECOM contiene en su Plan de Capacitación talleres sobre manejo de conflictos, inteligencia emocional, trabajo en equipo. Evidencias: 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La DIECOM en la Dirección de Recursos Humanos contiene una carpeta de Gestión del Conocimiento, en la cual se almacena todo el material de los distintos cursos, talleres y diplomados tomados por los colaboradores. Evidencias:155- Carpeta de Gestión del Conocimiento, 173-Carta Compromiso - Formación Técnica.</p>	<p>No se ha realizado una evaluación del impacto de los programas de formación.</p>

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.	La Dirección General de la DIECOM mediante su Política de puertas abiertas inspira y promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, también las áreas poseen chats, los cuales son usados como mecanismos de diálogos y consulta entre colaboradores y encargados, haciendo de la comunicación más ágil. Evidencias: 023- Chats Institucionales, 144- Captura Correo Masivo sobre Política de Puertas Abiertas.	
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 DIECOM contribuye a la creación de un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados. Evidencias: 023- Chats Institucionales, 048- Buzón de sugerencias.	
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.	La DIECOM involucra a sus empleados en el desarrollo de los planes, las estrategias y los objetivos, a través de la planificación operativa de la institución o POA, también mediante el análisis FODA realizado a todos los departamentos. Evidencias: 042- Captura de correos sobre elaboración POA, 046- Captura correos Retroalimentación POA, 064- Correos convocatoria inducción para elaboración del POA, 065- Minutas de socialización de herramientas y criterios para elaboración POA, 118- Análisis FODA.	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los directivos de la DIECOM procuran acuerdos con los empleados bajo su cargo, a través de un acuerdo de desempeño. En el cual se establecen los objetivos a alcanzar. Evidencias: 030- Acuerdo de Desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La DIECOM es una institución nueva, que entró en vigencia en enero del 2022, pero anualmente realizará la encuesta de clima labora acorde a la fecha establecida por el MAP.</p>	<p>No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral y la encuesta de clima ético.</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La DIECOM a través del área de servicios generales asegura las condiciones ambientales adecuadas de trabajo, ejecutando el plan de limpieza y mantenimiento en las instalaciones, también todo el personal con alguna condición de salud ha sido identificado y se han tomado medidas acordes a la situación personal e individual de cada uno. Además, cumpliendo con los requisitos de seguridad laboral y hemos realizado distintas jornadas de salud. Evidencias: 161- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022, 132- Cantidad de empleados beneficiados de programas de prevención de riesgo y salud, 081- Jornadas de Salud, 077- Levantamiento mediante Formulario del Historial Clínico del Personal.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La DIECOM se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. Evidencias: 067- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 049- Licencias de Paternidad y Maternidad 2022.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La DIECOM le presta especial atención a los empleados con condiciones de salud especiales, para identificar estos casos, se realizó un levantamiento del historial clínico del personal, enviando estos a trabajo remoto para menor exposición y riesgo.</p> <p>Evidencias: 077- Levantamiento mediante Formulario del Historial Clínico del Personal, 067- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género.</p>	
<p>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).</p>	<p>La DIECOM aplica métodos para recompensa de su personal, entre estos podemos citar el bono por desempeño laboral, jornadas de salud, también son beneficiados por programas de prevención de riesgos y salud. Además, son invitados a participar en actividades sociales centradas en la salud y bienestar de las personas.</p> <p>Evidencias: 052- Bonificación SISMAP, 055- Bono por Desempeño, 081- Jornadas de Salud, 132- Cantidad de empleados beneficiados de programas de prevención de riesgo y salud, 149- Captura de Correo Masivo para siembra de manglares, 150- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

<p>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.).</p>	<p>La DIECOM ha identificado socios claves tanto del sector público como del privado. La institución está llevando a cabo el Programa de Profesionalización con el INAP y reciclaje o manejo de residuos de toners con la empresa ICU Soluciones Empresariales. Además, el personal de la DIECOM fue invitado a participar de una charla con el Hemocentro Nacional y para donación de sangre de manera voluntaria. Evidencias: 051- Programa de profesionalización DIECOM, 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 150- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Comité de Compras de la DIECOM, entrega a los proveedores un pliego de condiciones y un acápite de responsabilidad social con el cual deben cumplir, también tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales para la gestión de los residuos de toners. Evidencias: 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 095- Pliego de Condiciones para concursos de compras.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La DIECOM, se encuentra en el proceso de realizar acuerdos interinstitucionales con el Liceo Politécnico “La Perito” y con el “ Instituto Tecnológico de Artes y Oficios” para la contratación de técnicos egresados de estas escuelas. Evidencias: 194- Correos de RRHH al Liceo Politécnico La Perito, 195- Correos de RRHH a la Escuela de Artes y Oficio.</p>	<p>No se ha realizado evaluaciones o monitoreos de resultados o impactos de estas alianzas.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La DIECOM forma parte del Comité Medio Ambiental del MAPRE, aportando así a la sostenibilidad ambiental y seguridad sanitaria de los empleados. Además, se tiene una alianza con el</p>	

	<p>INAP para la aplicación del Programa de profesionalización, también un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales para el manejo adecuado y reciclaje de los toners de impresora. Evidencias: 051- Programa de profesionalización DIECOM, 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 185- Miembros del Comité Operativo del Programa de Gestión Ambiental del MAPRE.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Comité de Compras de la DIECOM, entrega a los proveedores un pliego de condiciones y un acápite de responsabilidad social con el cual deben cumplir. Evidencias: 095- Pliego de Condiciones para concursos de compras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIECOM publica sus datos abiertos en el portal de transparencia en cumplimiento de la Ley 200-04 de transparencia gubernamental, también ofrece respuestas a los ciudadanos a través del portal 311. Además, se informa a la sociedad de manera oportuna mediante nuestras redes sociales. Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 083- Captura portal 311. 038- Captura Canal de Youtube, 039- Captura Instagram Institucional.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La DIECOM posee un buzón de sugerencias y quejas, se realizan encuestas de satisfacción a nuestros clientes y encuestas de percepción de la imagen institucional. Evidencias: 048- Buzón de sugerencias, 126- Correos masivos de Recursos Humanos orientando sobre el buzón de denuncias y otras vías, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DIECOM posee un buzón de sugerencias y quejas, se realizan encuestas de satisfacción a nuestros clientes clientes y encuestas de percepción de la imagen institucional. Evidencias: 048- Buzón de sugerencias, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informes de Encuestas de Satisfacción, 126- Correos masivos de Recursos Humanos orientando sobre el buzón de denuncias y otras vías, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>060- Captura carta NO aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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.	<p>La DIECOM alinea sus finanzas acordes a los objetivos estratégicos de la institución, de forma eficaz y eficiente.</p> <p>Evidencias: 070-Presupuesto Institucional, 004-Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan Anual de Compras 2022.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El Comité de Compras de la DIECOM evalúa los riesgos de las decisiones a través de un análisis de la decisión del gasto, que detalla las razones de selección de los proveedores.</p> <p>Evidencias: 019- Asignación y ejecución Presupuestaria, 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan de Compras, 174- Análisis de la decisión del gasto, 175- Licitación de Medios.</p>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>La DIECOM publica en su portal de transparencia en el segmento DATOS ABIERTOS lo concerniente a la transparencia financiera y presupuestaria, garantizando el acceso a la información a la población y partes interesadas.</p> <p>Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 032- Reporte Trimestral del POA "Véase presupuesto ejecutado", 033- Reporte de Ejecución Física.</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>La DIECOM asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, a través de la herramienta</p>	

	gubernamental SIGEF. Evidencias: 176- Captura de la herramienta de transparencia fiscal SIGEF.	
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 DIECOM utiliza sistemas de planificación y control presupuestario y de costos, mediante el PEI, POA y PACC. Evidencias: 003- Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004- Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan de Compras, 070- Presupuesto Institucional 159- Presupuesto de Recursos Humanos.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las asignaciones y funciones del personal de la DIECOM están dadas por la descripción del puesto, manual de cargos y funciones y manuales de procesos y procedimientos. Todos alineados a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencias: 025- Manual de Cargos de la DIECOM, 024- Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores.	

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.	La DIECOM proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información, salvaguardando la resiliencia y flexibilidad institucional, mediante el uso de servidores y discos externos para el BackUp de las informaciones, también se conformó el	

	<p>Comité CONTI, se tiene un plan de contingencia de tecnología y un Plan de seguridad institucional. Además, la dirección de Recursos Humanos administra la carpeta de gestión del conocimiento.</p> <p>Evidencias: 099-Servidores redundantes, 100-DIECOM-MAE-2022-0005 COMITE CONTI, 101-PLAN DE SEGURIDAD DIECOM, 122- Back Up de la Información, 155- Carpeta de Gestión del Conocimiento.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La DIECOM garantiza la disponibilidad de la información en su portal de transparencia, acorde a los formatos establecidos por la ley de transparencia.</p> <p>Evidencias: 082-Captura del portal WEB en Datos Abiertos.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El 72% de las actividades formativas contempladas en el Plan de Capacitación, son virtuales. Además, para mayor agilidad de los servicios y procesos, la DIECOM ha incorporado el Software de Mesa de Ayuda, el uso de VPN y AnyDesk para soporte remoto, al mismo tiempo la DMIAI, trabaja con el Software de escucha digital Synthesio.</p> <p>Evidencias: 054-Plan de Capacitación DIECOM 2022, 034-Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 073-Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La DIECOM, producto de las investigaciones de mercado y mejores prácticas del sector de comunicaciones implementó un software de monitoreo e inteligencia digital, convirtiéndose en la institución mejor informada sobre los acontecimientos nacionales, regionales e internacionales de relevancia para contribuir a la toma de decisiones coherentes del gobierno</p>	

	<p>dominicano. Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La DIECOM se asegura de que los expedientes permanezcan el tiempo de vigencia establecido por la ley general de archivos, también los manuales de procesos e instructivos estén actualizados. Cada dos años está estipulado hacerles una revisión a estos documentos para su corrección o actualización.</p> <p>Evidencias: 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores, 075- Levantamiento Plan de Capacitación DIECOM, 076- Levantamiento Personal para Programa de Profesionalización, 077- Levantamiento mediante Formulario del Historial Clínico del Personal.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Para garantizar el acceso a la información a los empleados, la DIECOM usa como canales internos dedifusión, el Correo institucional, también como red interna utilizamos las carpetas compartidas. Para la transferencia de conocimiento, se realizan entrenamientos cruzados entre colaboradores.</p> <p>Evidencias: 079-Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos, 084-Captura de Carpetas Compartidas o Intranet, 050- Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La DIECOM publica sus datos abiertos en el portal de transparencia en cumplimiento de la Ley 200-04de transparencia gubernamental, también ofrece respuestas a los ciudadanos a través del portal 311.</p> <p>Evidencias: 082-Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 083-Captura portal 311.</p>	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos de la DIECOM conserva la información relevante de los empleados en sus expedientes de manera física y digital, aún incluso después de su desvinculación, los cuales permanecen en la institución lo establecido por la Ley General de Archivo. Además, en el área se administra la carpeta de Gestión del Conocimiento, en la cual están todos los materiales didácticos de charlas, talleres, diplomados, etc.</p> <p>Evidencias: 105-Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos, 155- Carpeta de Gestión del Conocimiento.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DIECOM en su matriz PEI - Fortalecimiento Institucional, establece los objetivos estratégicos en cuanto al fortalecimiento de las tecnologías, también en el POA 2022. Además, aplicamos las NORTIC's y requerimientos de la OGTIC, según nos apliquen, dada la naturaleza de nuestra institución.</p> <p>Evidencias: 003-Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004-Plan Operativo Anual 2022, 005- Plan de Compras, 062- Plan de mejora de la Infraestructura Tecnológica.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La DIECOM, a través de la dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, monitorea la calidad del servicio de las tecnologías de información y comunicación.</p>	

	Evidencias: 177- Monitoreo de la calidad de los servicios de tecnología de la información y comunicación.	
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.).	La DIECOM implementa la publicación de Datos Abiertos, vía el Portal de Transparencia en cumplimiento a la ley de transparencia y estándar de páginas web de las instituciones de gobierno, también ha realizado estudios de mercados y de mejores prácticas del sector de comunicaciones e implemento un software de monitoreo e inteligencia digital, convirtiéndonos en la institución mejor informada sobre los acontecimientos nacionales, regionales e internacionales de relevancia. Evidencias: 034- Software Synthesio, 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio.	
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.	La DIECOM inicio el proceso de digitalización de las firmas para los procesos de compras, vía la OGTIC, también se están digitalizando todos los expedientes del personal en Recursos Humanos. Evidencias: 012- Solicitud Firma Digital, 013- Estatus Digitalización de firmas del Comité de Compras, 105- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos.	
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 servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La DIECOM para mejora de los servicios internos implemento el uso de la herramienta Mesa de Ayuda, también se utiliza los softwares VPN y AnyDesk para soporte técnico de manera remota. Al mismo tiempo, para mayor agilidad y entrega oportuna de los productos, se adquirió el Software de escucha digital Synthesio. Al mismo tiempo, desde RRHH se promueve el uso del buzón de sugerencias y quejas con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Además, la DIECOM publica sus datos abiertos en el portal	

	<p>de transparencia en cumplimiento de la Ley 200-04 de transparencia gubernamental, también ofrece respuestas a los ciudadanos a través del portal 311.</p> <p>Evidencias: 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 140- Cantidad de tickets generados por la Mesa de Ayuda, 083- Captura portal 311, 034- Software Synthesio, 073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk, 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>La DIECOM actualizo las licencias de los Softwares utilizados en la institución, también la del antivirus. Además, el departamento de tecnología utiliza un software “Alarma de intentos de acceso no autorizados” para evitar Hackeos. La DIECOM cuenta con un Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de Tecnología.</p> <p>Evidencias: 106- Softwares Instalados con Licencias, 107- Antivirus, 108- watchguard control acceso, 109- Bloqueo de acceso a carpeta compartida, 015- Manual TIC “Véase Políticas de Seguridad de la Información”.</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>La DIECOM, como acto de responsabilidad social, toma en cuenta del impacto ambiental, para ello tenemos una alianza con la empresa ICU Soluciones Empresariales, la cual se encarga de recibir los cartuchos de impresoras utilizados y los recicla. También, nuestra página cumple con los requerimientos de acceso y asistencia para usuarios con discapacidades. Además, la institución posee un plan de gestión ambiental y un programa de gestión ambiental.</p> <p>Evidencias: 110- Captura Página Web-Softwares de asistencia para discapacitados, 141- Reciclaje Toners de</p>	

	Impresoras, 112 -Borrador - Plan de Gestión Ambiental, 113 -Programa De Gestión Ambiental.	
--	--	--

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 DIECOM contiene Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022 y un Inventario de Almacén, con el objetivo de garantizar las provisiones y mantenimiento efectivo de las instalaciones. Evidencias: 160 - Inventario de Almacén T1 – 2022, 161 - Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La DIECOM posee instalaciones seguras y efectivas, con buena iluminación y mantenimiento al día. Además, la Dirección de Seguridad de la DIECOM, realizo un informe sobre las condiciones de las instalaciones, en el cual se establecen las fortalezas y debilidades, y plan para hacer de nuestras oficinas, más seguras y efectivas. Evidencias: 090 - Oficinas con buena iluminación, 091 - Sala de Reuniones, 092 - Comedor para los colaboradores, 093 - Seguridad militar en la entrada, 160 - Inventario de Almacén T1 – 2022, 161 - Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022, 178 - Informe de Seguridad sobre las instalaciones.	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Acorde a la Ley ---La DIECOM, registra los activosfijos en el SIAB, SIGEF y Bienes Nacionales. E videncias: 094-Registro de activos y bienesnacionales, 176- Captura de la herramienta de transparencia fiscal SIGEF.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La DIECOM contiene un cronograma de mantenimiento de la flota vehicular, también está establecido en el manual de tecnología el uso adecuado, el encendido y apagado de los equipos tecnológicos para disminuir el consumo de energía. Además, el área de servicios generales tiene y ejecuta su Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022 y su Inventario de Almacén al día. Evidencias: 114- Informe de Mantenimiento de las Instalaciones, 115-Cronograma Mantenimiento Flota Vehicular DIECOM, 116- Reporte de Mantenimientos a Equipos remotos., 011-Manual TIC, 160- Inventario de Almacén T1 – 2022, 161- Plan de limpieza y mantenimiento anual 2022.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Ambas oficinas de la DIECOM se encuentran en Gazcue, zona de amplio acceso a transportes públicos y privados, garantizando así, la accesibilidadfísica a todos los colaboradores; no obstante, Debido al amplio parque vehicular, resulta difícil proporcionar para todos los empleados y visitantes. Evidencias: 179- Captura de ubicación de oficinas DIECOM - Google Maps.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La DIECOM tiene una matriz de indicadores de gestión, en la cual están identificados nuestros procesos estratégicos, también un mapa de procesos y manuales de políticas y procedimientos, esto en consonancia con la misión, visión y valores de la institución. Además, para para conocer las necesidades y opiniones, se realiza periódicamente una encuesta de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información y a lo interno, nuestro personal tiene acceso al buzón de sugerencias y quejas.</p> <p>Evidencias: 119- Matriz de Indicadores de Gestión, 031- Mapa de Procesos, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores, 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 048- Buzón de sugerencias, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La DIECOM inició el proceso de digitalización de las firmas para los procesos de compras, vía la OGTIC, Además, aplicamos las NORTIC's y requerimientos de la OGTIC, según nos apliquen, dada la naturaleza de nuestra institución. La DIECOM implementó un nuevo software de automatización de los informes y para mayor agilidad y eficiencia en el soporte técnico, la DTIC utiliza la herramienta Mesa de Ayuda y para asistencia utiliza los softwares VPN y AnyDeks.</p> <p>Evidencias: 013- Estatus Digitalización de firmas del Comité de Compras, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 034- Software Synthesio,</p>	

	073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk.	
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.	La DMIAI tiene una matriz de riesgo en la cual identifica los supuestos que pudieran obstaculizar la consecución de los objetivos del área, al mismo tiempo las acciones a tomar en caso de ocurrir alguno de estos eventos y así garantizar la continuidad de sus operaciones, también se realizó un análisis FODA institucional. Además, la DIECOM gestiona y asigna los recursos necesarios para el logro de los objetivos operativos y estratégicos establecidos. Evidencias: 063- Matriz de Riesgo DMIAI, 118- Análisis FODA.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La DIECOM tiene identificado los propietarios de los procesos, acorde a la descripción del puesto y competencias, acorde a la Ley 41-08 de Función Pública. En cuanto a lo operativo, toda la información de los procesos y procedimientos está documentado en nuestros manuales de políticas y procedimientos. Evidencias: 119- Matriz de Indicadores de Gestión, 024- Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 025- Manual de Cargos de la DIECOM, 028- Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029- Captura de Carpeta Manuales Borradores.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Para simplificar y eficientizar los procesos de la institución, el Director General de la DIECOM, solicitó la creación de la Dirección Jurídica de esta institución. También, implementamos el uso del software synthesio, que es una herramienta inteligente de escucha digital, que facilita la identificación de las noticias relevantes y genera	

	<p>los informes de forma automatizada, agilizando el proceso de elaboración de estos.</p> <p>Evidencias: 180- Solicitud de creación de la Dirección Jurídica de la DIECOM, 034- Software Synthesio.</p>	
<p>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.</p>	<p>La DIECOM, producto de las investigaciones de mercado y mejores prácticas del sector de comunicaciones implementó un software de monitoreo e inteligencia digital, convirtiéndonos en la institución mejor informada sobre los acontecimientos nacionales, regionales e internacionales de relevancia para contribuir a la toma de decisiones coherentes del gobierno dominicano.</p> <p>Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio, 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso Internacional – Benchmarking.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La DIECOM tiene una matriz de indicadores de gestión, para monitoreo de la eficacia de sus procesos, también en la DMIAI está establecido el horario de entrega de los informes para medir la eficacia de a nivel operativo.</p> <p>Evidencias: 121- Matriz de Indicadores de Gestión, 121- Horarios de entrega de los Informes.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La DIECOM actualizó las licencias de los Softwares utilizados en la institución, también la del antivirus. Además, el departamento de tecnología utiliza un software “Alarma de intentos de acceso no autorizados” para evitar Hackeos. La DIECOM cuenta con un Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de Tecnología.</p> <p>Evidencias: 106- Softwares Instalados con Licencias, 107- Antivirus, 108- watchguardcontrol acceso, 109- Bloqueo</p>	

	de acceso a carpetacompartida, 122- Back Up de la Información.	
--	---	--

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:		
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.	La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la información, sobre los diferentes productos que se elaboran en la DMIAI. Además, la DIECOM cuenta con un Buzón de sugerencias. Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 048- Buzón de sugerencias.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La DIECOM incorporó en sus operaciones el Software Synthesio, el cual es un software inteligente de escucha digital. Con esta innovación se producen informes automatizados, lo que colabora a que demos respuesta con mayor eficiencia y eficacia a la demanda de nuestros clientes. Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La DIECOM aplica y gestiona la diversidad de género, satisfaciendo las necesidades y expectativas de todo el personal. Evidencias: 066- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 068- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 069- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		
---	--	--

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.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional. Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional. Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La Dirección de Tecnología de la DIECOM, gestiona el reciclaje de los residuos de cartuchos de toners vacíos con la empresa ICU Soluciones Empresariales, dando solución apropiada al manejo de estos desechos. Evidencias: 141- Reciclaje Toners de Impresoras.	
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.	En la DIECOM existen procesos y servicios comunes o compartidos, por ejemplo, el proceso de suplir almuerzo a Servicios Generales y al personal de seguridad, lo comparten Recursos Humanos con presidencia, también el proceso de elaboración del PACC, Planificación y Desarrollo es responsable de consolidar el plan y darle seguimiento a su ejecución, mientras el área de	

	compras de su ejecución. Además, el proceso de reclutamiento y el proceso de desvinculación, se desarrolla entre el área en cuestión y RRHH, también el proceso de pago de nómina, el cual es común de RRHH y DAF. Evidencias: 186- Proceso de solicitud de almuerzo RRHH y Presidencia, 187- Proceso de consolidación del PACC DPD y Compras, 188- Proceso de reclutamiento RRHH, 189- Proceso de desvinculación RRHH, 190- Proceso de pago de nómina RRHH y DAF.	
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.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional. Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La DIECOM tiene una función exclusiva detallada en su misión institucional. Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.	

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.I. 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:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La Percepción de la DIECOM es levantada mediante encuestas de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información y encuestas de percepción de la imagen institucional. Además, se realiza un informe de reputación mediática de la DIECOM, también cumplimos con la Ley de transparencia Ley 200-04, compartiendo toda la información de requerimiento público, puntuación reflejada en nuestro reporte de indicadores gubernamentales. Además, tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales para el manejo de los residuos de toners de impresoras.</p> <p>Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales, 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional, 196- Informe de Reputación Mediática - DIECOM.</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,</p>	<p>La DIECOM promueve la accesibilidad de la información, acorde a los requerimientos del portal de transparencia, se han facilitado todas las</p>	

<p>facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>informaciones de interés público, en los formatos establecidos. Evidencias: 082-Captura del portal WEB en Datos Abiertos.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La Percepción de la DIECOM es levantada mediante encuestas de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información y encuestas de percepción de la imagen institucional, también cumplimos con la Ley de transparencia Ley 200-04, compartiendo toda la información de requerimiento público, puntuación reflejada en nuestro reporte de indicadores gubernamentales. Además, tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales para el manejo de los residuos de toners de impresoras. Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales, 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la información, sobre los diferentes productos, en la cual se mide la percepción y nivel de confianza de nuestros clientes. Además, se realizamos encuestas sobre la imagen institucional.</p>	

	Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional.	
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.).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La DIECOM realiza encuestas de satisfacción a los usuarios de la información, sobre los diferentes productos, en la cual se mide la percepción y nivel de confianza de nuestros clientes. Evidencias: 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La DIECOM, producto de las investigaciones de mercado y mejores prácticas del sector de comunicaciones implementó un software de monitoreo e inteligencia digital, convirtiéndonos en la institución mejor informada sobre los acontecimientos nacionales, regionales e internacionales de relevancia para contribuir a la toma de decisiones coherentes del gobierno dominicano. Además, la DIECOM cuenta con una Mesa de Ayuda, como herramienta de la DTIC para dar soporte técnico de manera oportuna, también conexión a distancia mediante el uso de VPN y AnyDesk.	

	Evidencias: 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk.	
6) Agilidad de la organización.	La DIECOM cumple al 100% con la programación física y con el tiempo establecido de entrega de los productos. Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física.	
7) Digitalización en la organización.	La DIECOM inicio el proceso para las firmas digitales del comité de compras, en cumplimiento a los requerimientos de la OGTIC y Compras. Además, digitalizó todos los expedientes de Recursos Humanos, también, todos los servicios de soporte técnico han sido digitalizados. Evidencias: 012- Solicitud Firma Digital, 013- Estatus Digitalización de firmas del Comité de Compras, 105- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk.	

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).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la 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.	La DIECOM dispone de canales de información y comunicación, los cuales garantizan la transparencia, accesibilidad e integridad. Estos son el Portal de transparencia, la plataforma 311, nuestro canal de YouTube e Instagram institucional. Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 083- Captura portal 311, 038- Captura Canal de Youtube, 039- Captura Instagram Institucional.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La DIECOM promueve la accesibilidad de la información, acorde a los requerimientos del portal de transparencia, se han facilitado todas las informaciones de interés público, en los formatos establecidos. Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La DIECOM publica anualmente el POA institucional en donde están establecidos los productos a ejecutarse por departamentos, también se publican y se socializan los informes del POA correspondientes a los trimestres y semestres en donde se ven los resultados de la organización. Además, se entrega a DIGEPRES la Programación Física Anual, la cual trimestralmente se elabora un cuadro de ejecución física. Además, se entregan a DIGEPRES	

	<p>la ejecución física trimestral y se publican las estadísticas institucionales.</p> <p>Evidencias: 004- Plan Operativo Anual 2022, 032- Reporte Trimestral del POA, 033- Reporte de Ejecución Física.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Toda la información requerida a Instituciones gubernamentales como la DIECOM está disponible en los portales establecidos para esos fines. Además, la RAI cumple con los tiempos establecidos de respuesta ante solicitudes de información.</p> <p>Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 181- Solicitud de Información Institucional a la RAI.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
6) Tiempo de espera.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
8) Costo de los servicios.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica 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.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El RAI de la DIECOM monitorea constantemente elportal 311 para quejas o sugerencias y emite un reporte de este. Evidencia: 048- Buzón de sugerencias, 182- Reporte de quejas o sugerencias del Portal 311.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
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).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
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.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

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)	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

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.	La DIECOM cumple con la Ley de Transparencia y estándares tecnológicos dados por la OGTIC. Para medición de este y los demás indicadores se elabora un reporte de indicadores gubernamentales. Evidencia: 036 -Reporte de Indicadores Gubernamentales.	

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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El rendimiento general de La DIECOM es medido por los indicadores gubernamentales, para lo cual hemos diseñado un reporte mensual de seguimiento. Además, se realiza una encuesta de satisfacción y una encuesta sobre la imagen institucional a nuestros clientes. A lo interno se aplica la encuesta de clima laboral. Evidencias: 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 191- Encuesta sobre la imagen institucional, 123- Informe de encuesta de imagen institucional.	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La DIECOM, tiene colgada su Misión, visión y valores en la página institucional, también promueve la MVV, en los murales de la institución. Evidencia: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores 143- Foto de los Murales de la Misión, Visión y Valores.</p>	<p>No se ha realizado medición del conocimiento del personal respecto a la Misión, Visión y Valores.</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El personal de la DIECOM participa en reuniones con el objetivo de realizar mejoras institucionales. El Comité de Seguridad y Salud se reunió para analizar los datos recopilados en el levantamiento de las condiciones de las instalaciones y cuales acciones a tomar para optimización de estas. Además, por parte del Comité de Calidad, como buena práctica, se ha estado implementando en toda la institución el uso de minutas y hojas de asistencia. Evidencias: 178- Informe de Seguridad sobre las instalaciones, 197- Captura correo de envío de formato de minuta y hoja de asistencia.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La DIECOM vía RRHH sensibiliza al personal sobre asuntos de ética e integridad gubernamental, también promueve el buzón de denuncias y correos sobre temas de conflicto de interés. Evidencias: 125- Correos masivos de Recursos Humanos sobre conflictos de interés, 126- Correos masivos de Recursos Humanos orientando sobre el buzón de denuncias y otras vías.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La DIECOM utiliza a nivel interno como mecanismos de consulta y retroalimentación, el correo institucional y los chats de las distintas áreas. La DIECOM es una institución</p>	<p>No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.</p>

	<p>nueva, por lo que no existe un histórico de referencia. La Encuesta de Clima laboral, se realizará acorde el calendario establecido por el MAP.</p> <p>Evidencias: 023- Chats Institucionales, 136- Correos de retroalimentación sobre POA DMIAl - DTIC, 137- Correos de retroalimentación sobre recopilación de evidencias - DMIAl.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La DIECOM invita y motiva al personal a participar de actividades de responsabilidad social. Se invitó a los colaboradores a participar de la charla del Hemocentro Nacional, posterior, se les motivó a donar sangre para esta institución. Además, desde RRHH también se les invitó a participar en la siembra de manglares.</p> <p>Evidencias: 149- Captura de Correo Masivo para siembra de manglares, 150- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La DIECOM se ha adaptado a los tiempos, cuenta con puestos perfilados para el teletrabajo, hoy en día contamos con un 41.20 % en esta modalidad. también ha innovado ya que adquirió un nuevo software de automatización de informes. Además, la DTIC digitalizó sus servicios de soporte técnico para mayor agilidad y respuesta oportuna a las solicitudes del personal, mediante el uso de las herramientas VPN y AnyDesk. Evidencias: 067- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 073- Captura Software VPN, 074- Captura</p>	

	Software AnyDesk.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La DTIC digitalizó sus servicios de soporte técnico para mayor agilidad y respuesta oportuna a las solicitudes del personal, mediante el uso de las herramientas VPN y AnyDesk. Además, también se adquirió un nuevo software de automatización de informes llamado Synthesio, lo cual hace mas eficiente la elaboración de los informes que son entregados a nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>La DIECOM cumple al 100% con la programación física y con el tiempo establecido de entrega de los productos.</p> <p>Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	<p>Los objetivos estratégicos de la DIECOM están establecidos claramente en el PEI 2022-2024, también los operativos en el POA 2022. Los recursos han sido asignados en el Presupuesto institucional y en el PACC 2022. Además, se realizan reportes trimestrales del POA para dar seguimiento a los indicadores de estos objetivos en donde se evalúa el rendimiento global institucional, también la gestión de recursos humanos es medida mediante el indicador gubernamental SISMAP.</p> <p>Evidencias: 003-Plan Estratégico Institucional 2022-2024, 004-Plan Operativo Anual 2022, 138- Presupuesto DIECOM 2021, 005-Plan Anual de Compras</p>	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.

	2022, 032 -Reporte Trimestral del POA, 033 -Reporte de Ejecución Física, 036 -Reporte de Indicadores Gubernamentales.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La DIECOM cuenta con una matriz de indicadores de gestión. Además, un Mapa de Procesos y Manuales de Políticas y Procedimientos. Evidencia: 028 -Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029 - Captura de Carpeta Manuales Borradores, 031 - Mapa de Procesos, 119 -Matriz de Indicadores de Gestión.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Las funciones del personal están en la descripción del puesto, manual de organización y funciones, manual de cargos institucional, y las evaluaciones de estas se realizan mediante la evaluación de desempeño laboral. Evidencia: 024 -Reglamento de Funciones - Resolución DIECOM 001-2021, 025 - Manual de Cargos de la DIECOM, 030 - Acuerdo de Desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	La DIECOM implementa una estrategia de desarrollo entre todos sus empleados, desarrollando sus habilidades y competencias, preparándolos para responder ante nuevas demandas y requisitos, también se conservan los conocimientos claves en documentos instructivos, en caso de sustitución del personal a cargo de ciertas funciones. Además, la DIECOM tiene documentados todos los procesos y procedimientos de los distintos departamentos. Recursos Humanos administra la carpeta de Gestión del Conocimiento. Evidencias: 050 -Captura rotación del Personal Entrenamiento Cruzado, 028 -Captura de Carpeta Manuales Aprobados, 029 - Captura de Carpeta Manuales Borradores 085 - Instructivo Elaboración Reporte del POA, 086 - Manual Instructivo del RAI, 155- Carpeta de Gestión del Conocimiento.	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La DIECOM gestiona y asegura una comunicación interna, eficiente y oportuna mediante la utilización del correo institucional en la plataforma Outlook, también se utilizan chats de whatsapp en las distintas áreas, como medios de comunicación interna, vías de consulta e información.</p> <p>Evidencias: 079-Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos, 023- Chats Institucionales.</p>	<p>No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.</p>
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores.</p> <p>Evidencias: 055- Bono por Desempeño.</p>	<p>No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La DIECOM adquirió un nuevo software de escucha digital “Synthesio”, el cual automatiza la elaboración de los informes o productos entregables. Esto ha simplificado el proceso de elaboración de estos informes, reduciendo el tiempo de elaboración e impactando positivamente la producción, aumentando la misma, y mayor alcance de medios.</p> <p>Evidencias: 034- Software Synthesio.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>La DIECOM es una institución nueva, la cual entró en vigencia el 01 de enero de este 2022. Se tiene pautado aplicar la encuesta de clima para el tercer trimestre de este año, según esta establecido en SISMAP.</p> <p>Evidencias: 183- Solicitud para aplicación de</p>	<p>No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.</p>

	Encuesta de Clima Laboral	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La DIECOM ofrece flexibilidad de horarios para aquellos que están cursando la universidad, también licencias de maternidad y paternidad, según lo establecido por ley, a sus colaboradores con el nacimiento de un nuevo hijo. Además, convoca al personal de la DIECOM a charlas con los diferentes seguros médicos a los que están afiliados, también da un día libre por día de natalicio.</p> <p>Evidencia: 128- Día libre por natalicio, 049- Licencias de Paternidad y Maternidad 2022, 129- Permiso de salida en horario especial al personal que estudia, 131- Convocatoria a Charlas con los Seguros Médicos.</p>	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La DIECOM cumple con los requerimientos de los perfiles de puestos establecidos en el MAP, todos los colaboradores cuentan con igualdad de condiciones para ser tomados en cuenta.</p> <p>Evidencia: 066- Porcentaje de empleados por género por escala salarial, 067- Evidencia Datos de Teletrabajo y Género, 068- Porcentaje de empleados por género por nivel educativo, 069- Porcentaje de empleados por género por grupo ocupacional, 079- Captura de correos de difusión masiva sobre concursos para puestos.</p>	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La DIECOM se asegura de que las instalaciones y las condiciones de trabajo sean las ideales para el desempeño de las labores del personal. Para ello se lleva a cabo un plan de limpieza y mantenimiento.</p> <p>Evidencias: 161- Plan de limpieza y mantenimiento</p>	No se ha realizado la aplicación de la encuesta de clima laboral.

	anual 2022, 114- Informe de Mantenimiento de las Instalaciones.	
--	--	--

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.	<p>La DIECOM posee un Plan de capacitación adaptado a las necesidades de la DIECOM y del personal, para el desarrollo de sus habilidades y competencias, también gestionó mediante el INAP un programa de profesionalización, para ofrecer al personal que aún no completa el nivel académico universitario, las facilidades para obtener la titularidad.</p> <p>Evidencias: 051-Programa de profesionalización DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El personal de la DIECOM es motivado y empoderado para la realización de sus funciones, el cual recibe anualmente un incentivo individual por los objetivos alcanzados, también reciben un incentivo por sus aportes al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: 055- Bono por Desempeño.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La DIECOM posee un Plan de capacitación adaptado a las necesidades de la DIECOM y del personal, para el desarrollo de sus habilidades y competencias, también gestiono mediante el INAP un programa de profesionalización, para ofrecer al personal que aún no completa el nivel académico universitario, las facilidades para obtener la titularidad.</p>	

	Evidencias: 051-Programa de profesionalización DIECOM, 054- Plan de Capacitación DIECOM 2022.	
--	--	--

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.).	La DIECOM cuenta con un personal profesional, técnico cuyo perfil es de bajo índice de rotación, sin haber presentado hasta la fecha ningún caso de absentismo, tampoco se han recibido reportes de quejas o inconformidades. Evidencias: 130- Rotación-Absentismo-Empleados de alto riesgo-Antigüedad, 139- Acta del Buzón de quejas.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La DIECOM es una institución nueva, aun no se elabora y ejecuta un plan de mejora.	No se ha realizado una medición sobre el nivel de participación del personal en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La DIECOM es una institución nueva. En el mes de Junio, fueron celebradas las elecciones para el CICGN, sus miembros en estos momentos están en proceso de capacitación sobre temas éticos. Por ahora no se reportan dilemas éticos. Evidencias: 184- Captura correo con los miembros electos del CICGN.	No se han realizado levantamientos de actas sobre dilemas éticos.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La DIECOM, motiva al personal que labora en la institución a participar en actividades de responsabilidad social. Desde Recursos Humanos se remitieron correos al personal para participar en la siembra de manglares y donación de sangre al Hemocentro Nacional.	

	Evidencias: 149- Captura de Correo Masivo para siembra de manglares, 150- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	

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.	La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores. Evidencias: 055- Bono por Desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El 100% del personal que labora en la DIECOM hace uso de herramientas digitales de información y comunicación, tanto por el uso del correo electrónico para el intercambio de información institucional, como herramientas digitales para el soporte técnico, tanto en planta como a distancia. Evidencias: 008- Mesa de Ayuda, 044- Cuenta Zoom Institucional, 073- Captura Software VPN, 074- Captura Software AnyDesk, 140- Cantidad de tickets generados por la Mesa de Ayuda, 164- Listado del personal usuario de correo electrónico institucional.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	El Plan de capacitación de la DIECOM, no requiere presupuesto ya que los talleres y cursos son impartidos por el INAP, en estos han participado el personal programado, lo cual nos	

actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	da una eficacia del 100%. Evidencias: 142- Porcentaje de participación de charlas y talleres convocados por Recursos Humanos.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La DIECOM utiliza el sistema establecido por el MAP para servidores de carrera y demás colaboradores. Esta evaluación es aplicada anualmente. Evidencias: 055- Bono por Desempeño.	

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.I. 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.	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la	La DIECOM, elabora un informe semestral sobre la reputación mediática, para analizar la percepción de los medios sobre la institución,	

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>también, posee un documento de responsabilidad social para proveedores, también establece ciertos requisitos ecoamigables en el pliego de condiciones para proveedores. Tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales, para el manejo y reciclaje de los residuos de toners. Evidencias: 016- Acápito Código de Ética para proveedores, 021- Responsabilidad Social para proveedores, 095- Pliego de Condiciones para concursos de compras, 196- Informe de Reputación Mediática - DIECOM.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Parte de nuestra misión institucional es asesorar al poder ejecutivo para toma de decisiones coherentes y oportunas con participación de la gente. Estos informes son de carácter confidencial. Evidencias: 001- Captura Portal Web DIECOM, Base Legal, Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La DIECOM cumple con la Ley de transparencia con la publicación de los Datos abiertos en el Portal de transparencia, además ya se eligió de manera democrática el CICGN, acorde a lo establecido por la DIGEIG. Evidencias: 082- Captura del portal WEB en Datos Abiertos, 184- Captura correo con los miembros electos del CICGN.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La DIECOM posee un documento de responsabilidad social para proveedores, también establece ciertos requisitos ecoamigables en el pliego de condiciones para proveedores. Tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales, para el</p>	

	<p>manejo y reciclaje de los residuos de toners.</p> <p>Evidencias: 016- Acápite Código de Ética para proveedores, 021- Responsabilidad Social para proveedores, 095- Pliego de Condiciones para concursos de compras.</p>	
<p>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.).</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La DIECOM posee un documento de responsabilidad social para proveedores, también establece ciertos requisitos ecoamigables en el pliego de condiciones para proveedores. Tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales, para el manejo y reciclaje de los residuos de toners.</p> <p>Evidencias: 016- Acápite Código de Ética para proveedores, 021- Responsabilidad Social para proveedores, 095- Pliego de Condiciones para concursos de compras.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DIECOM elabora un informe semestral de reputación mediática, con la finalidad de medir la percepción de la institución en los medios de</p>	

	comunicación. Evidencias: 196- Informe Semestral de Tratamiento Mediático DIECOM	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	Como apoyo a las políticas sobre integración y aceptación de minorías, la DIECOM está en proceso de negociación con el Liceo Perito y la escuela de Artes y Oficio, para la contratación e inclusión de técnicos egresados de estas escuelas. Evidencias: 194- Correos de RRHH al Liceo Politécnico La Perito, 195- Correos de RRHH a la Escuela de Artes y Oficio.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La DIECOM, motiva al personal que labora en la institución a participar en actividades de responsabilidad social. Desde Recursos Humanos se remitieron correos al personal para participar en la siembra de manglares y donación de sangre al Hemocentro Nacional. Evidencias: 149- Captura de Correo Masivo para siembra de manglares, 150- Captura de Correo Masivo para donación de sangre al Hemocentro Nacional.	
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).	El Director General de la DIECOM participó de forma activa en el diplomado impartido por nuestra institución "Comunicar bien desde la esfera gubernamental" siendo expositor y participante del mismo. En este diplomado participan 53 instituciones gubernamentales. Además, el Director de la DMIAI participó en la novena edición del concurso internacional de Benchmarking "LatamDigital by Interlat". Evidencias: 146- Foto de la Reunión del Director General con los Directores de áreas, 147- Foto Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental", 148- Listado de Participantes Diplomado "Comunicar bien desde la esfera gubernamental", 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso	

	Internacional - Benchmarking, 135 - Fotos de los premios del Concurso Internacional - Benchmarking del Director de la DMIAI.	
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).	La DIECOM realiza jornadas de salud para el personal que labora en la institución, también se les convoca a charlas sobre los seguros médicos, a los cuales pertenecen los empleados de la institución. Evidencias: 081 - Jornadas de Salud, 131 - Convocatoria a Charlas con los Seguros Médicos, 132 - Cantidad de empleados beneficiados de programas de prevención de riesgo y salud.	
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 DIECOM es una institución nueva, por lo que al momento estamos elaborando programas y planes de manejo medio ambiental, los cuales están en borrador. Para el manejo de residuos y reciclaje tenemos un acuerdo con la empresa ICU Soluciones Empresariales. Evidencias: 112 - Borrador - Plan de Gestión Ambiental, 113 - Programa de Gestión Ambiental, 141 - Reciclaje Toners de Impresoras.	No se ha realizado este tipo de análisis o mediciones.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.I. 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 DIECOM ha ejecutado la programación física amás de un 100% de lo estimado, debido a la demanda de nuevos productos por parte de nuestros clientes. Para medir la calidad de nuestros productos, hemos realizado una encuesta de satisfacción a nuestros usuarios.	

	Evidencias: 033- Reporte de Ejecución Física, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	060- Captura No Aplica Carta Compromiso, 061- Captura correo validación del No Aplica de la Carta Compromiso.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>El Director de la DMIAI participó en la novena edición del concurso internacional de Benchmarking “LatamDigital by Interlat”, concurso en el cual obtuvimos el primer lugar en la categoría de “Mejor campaña apoyada en escucha digital” también primer lugar en “Mejor desempeño de gobierno digital” y un tercer lugar en la categoría de “Mejor proceso de mitigación de riesgos digitales gubernamentales”.</p> <p>Evidencias: 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso Internacional - Benchmarking, 135- Fotos de los premios del Concurso Internacional - Benchmarking del Director de la DMIAI.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La DIECOM es una institución nueva, entramos en vigencia el 01 de enero del 2022, por lo que no se han realizado convenios con las autoridades.	No se han realizado medición de cumplimientos de acuerdos.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La DIECOM es una institución nueva, entramos en vigencia el 01 de enero del 2022, por lo que al momento no se han realizado auditorías de desempeño. Lo que si hemos realizado es una auditoría interna sobre los criterios y requerimientos del indicador iTICge, de la OGTIC y para evaluación externa, realizamos una encuesta de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información, también los resultados	

	<p>de las evaluaciones externas se pueden ver en las puntuaciones de los distintos indicadores gubernamentales.</p> <p>Evidencias: 089- Minuta de la Pre-Auditoría TIC 2022, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La DIECOM, gracias a la implementación del nuevo software de automatización de los informes “Synthesio”, ha ejecutado la programación física a más de un 100% de lo establecido, ampliando el alcance, la cantidad de productos y su calidad en cuanto a contenido y tiempo de entrega.</p> <p>Evidencias: 034- Software Synthesio, 033- Reporte de Ejecución Física, 098- Reporte Evaluación detallada del IGP Ene-Mar 2022, 133- Calificación Trimestral del IGP.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La DIECOM actúa en consonancia con las leyes y reformas del sector público, redefiniendo las estrategias a considerar en nuestra planificación para el cumplimiento de estas. El resultado de esto es evidenciable mediante las puntuaciones obtenidas en los diferentes indicadores gubernamentales.</p> <p>Evidencias: 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La DIECOM gestiona de manera adecuada los recursos a disposición, tanto financieros como humanos para la consecución de nuestra misión institucional. Además, Recursos Humanos se encarga de la gestión del conocimiento y servicio generales de mantener en condiciones óptimas las instalaciones. También se lleva a cabalidad un cronograma de mantenimiento de la flota vehicular de la institución y de los equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencias: 114- Informe de Mantenimiento de las Instalaciones, 115- Cronograma Mantenimiento Flota Vehicular DIECOM, 116- Reporte de Mantenimientos a Equipos Remotos, 133- Calificación Trimestral del IGP, 134- Puntuación SISMAP, 155- Carpeta de Gestión del Conocimiento.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La DIECOM es una institución nueva, la cual entro en vigencia el 01 de enero de este año 2022, por lo que no se han realizado mejoras o innovaciones en los procesos, pero se está trabajando en la incorporación de la Dirección Jurídica al organigrama, para eficientizar los procesos concernientes a esa área. También, implementamos el uso del software synthesio, que es una herramienta inteligente de escucha digital, que facilita la identificación de las noticias relevantes y genera los informes de forma automatizada, agilizando el proceso de elaboración de estos.</p> <p>Evidencias: 180- Solicitud de creación de la Dirección Jurídica de la DIECOM, 034- Software Synthesio.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>El Director de la DMIAI participó en la novena edición del concurso internacional de</p>	

	<p>Benchmarking “LatamDigital by Interlat”, concurso en el cual obtuvimos el primer lugar en la categoría de “Mejor campaña apoyada en escucha digital” también primer lugar en “Mejor desempeño de gobierno digital” y un tercer lugar en la categoría de “Mejor proceso de mitigación de riesgos digitales gubernamentales”.</p> <p>Evidencias: 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso Internacional - Benchmarking, 135- Fotos de los premios del Concurso Internacional - Benchmarking del Director de la DMIAI.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>En cuanto a acuerdos de colaboración, la DIECOM trabaja con la empresa ICU Soluciones Empresariales, para el manejo de los residuos y reciclaje de toners de impresoras. Acuerdo que se cumple al 100%, con la entrega y recibimiento periódico de estos toners. Además, la DIECOM tiene una alianza con el INAP para la aplicación del programa de profesionalización del personal.</p> <p>Evidencias: 141- Reciclaje Toners de Impresoras, 051- Programa de profesionalización DIECOM.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La DIECOM inicio el proceso para las firmas digitales del comité de compras, para garantizar y eficientizar la burocracia administrativa en estos procesos. Además, se digitalizaron todos los expedientes de Recursos Humanos para salvaguardar de manera adecuada las informaciones de sus empleados, también la DMIAI adquirió un nuevo Software para la automatización de los informes. La DIECOM también cuenta con una Mesa de ayuda a disposición del personal para la solicitud de cualquier servicio.</p>	

	<p>Evidencias: 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 034- Software Synthesio, 008- Mesa de Ayuda, 009- Catálogo de Servicios Mesa de Ayuda, 012- Solicitud Firma Digital, 013-Estatus Digitalización de firmas del Comité de Compras, 105- Digitalización de los Expedientes de Recursos Humanos.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La DIECOM es una institución nueva, entramos en vigencia el 01 de enero del 2022, por lo que al momento no se han realizado auditorías de desempeño. Lo que si hemos realizado es una auditoría interna sobre los criterios y requerimientos del indicador iTICge, de la OGTIC y para evaluación externa, realizamos una encuesta de satisfacción a nuestros clientes usuarios de la información, también los resultados de las evaluaciones externas se pueden ver en las puntuaciones de los distintos indicadores gubernamentales.</p> <p>Evidencias: 089- Minuta de la Pre-Auditoría TIC 2022, 096- Encuestas de Satisfacción, 097- Informe de Encuestas de Satisfacción, 036- Reporte de Indicadores Gubernamentales.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>El Director de la DMIAI participó en la novena edición del concurso internacional de Benchmarking “LatamDigital by Interlat”, concurso en el cual obtuvimos el primer lugar en la categoría de “Mejor campaña apoyada en escucha digital” también primer lugar en “Mejor desempeño de gobierno digital” y un tercer lugar en la categoría de “Mejor proceso de mitigación de riesgos digitales gubernamentales”.</p> <p>Evidencias: 103- Participación del Director de la DMIAI en Concurso Internacional - Benchmarking, 135- Fotos de los premios del Concurso Internacional - Benchmarking del Director de la</p>	

	DMIAI.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La DIECOM cumple con la ejecución presupuestaria programada.</p> <p>Evidencias: 019- Asignación y ejecución Presupuestaria, 070- Presupuesto Institucional, 098- Reporte Evaluación detallada del IGP Ene-Mar 2022, 133- Calificación Trimestral del IGP.</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La DIECOM, gracias a la implementación del nuevo software de automatización de los informes “Synthesio”, ha ejecutado la programación física a más de un 100% de lo establecido, ampliando el alcance, la cantidad de productos y su calidad en cuanto a contenido y tiempo de entrega.</p> <p>Evidencias: 034- Software Synthesio, 007- Análisis de Impacto del Software Synthesio, 033- Reporte de Ejecución Física, 098- Reporte Evaluación detallada del IGP Ene-Mar 2022, 133- Calificación Trimestral del IGP.</p>	

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.