

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Administración Pública

FECHA:

30 de 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>Se evidencia que la alta dirección ha elaborado marco estratégico institucional teniendo en cuenta los grupos de interés relevantes, alineado a las estrategias y requisitos legales aplicables. Evidencia: PEI 2020-2024.</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>Se ha establecido un marco de valores, alineados con la misión y la visión vigente, tomando en cuenta los principios constitucionales aplicables. Evidencia: Marco de 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 Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo</p>	<p>Se evidencia a través del PEI 2020-2024, también se integra como estrategias de revisión a la misma, el Plan de Reforma y Modernización (dec.149-21) y el proyecto de reglamento de aplicación de la ley 167-</p>	

<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites. <u>Evidencia: Informe Plan de Reforma, PEI 2020-2024</u></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>Se garantiza que la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos sean conocidos por los grupos de interés relevantes para la institución. <u>Evidencia: Inducción al personal Difusión a través de medios informativos Auditorías internas y externas al sistema de Gestión de Calidad.</u></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>Se evidencia que la institución asegura el apropiado funcionamiento tomando en cuenta los factores de cambios en su entorno. <u>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del SGC, (Doc-DAG-004).</u></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 establecido un comité de ética institucional, en el cual establece las vías para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, tomando como base los requisitos legales aplicables. <u>Evidencia: Comité de Ética Institucional</u></p>	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se evidencia que en la institución refuerzan la confianza, lealtad y respeto, a través de Actas Reuniones de las áreas; Reuniones directivas y con el personal. Evidencia: Agendas de reuniones.	
---	--	--

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>Se evidencia que la máxima autoridad garantiza la agilidad de la organización a través de revisiones anuales a su sistema de gestión de la calidad, en la cual impulsan si es necesario, la mejora continua de sus procesos.</p> <p>Evidencias: Informe de revisión por la dirección, d/f 2021..</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>Ha traducido sus objetivos de su plan estratégico, en planes operativos anuales definidos con indicadores de resultados. Se ha establecido indicadores de gestión en el sistema de gestión de calidad y además comprometer niveles de calidad de los servicios indicados en la carta compromiso al usuario.</p> <p>Evidencia: a) PEI 2020-2024 b) POA 2022 c) Indicadores de Gestión del SGC 2022. d) Carta Compromiso al Usuario 2022.</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>Se evidencia la implementación de mejoras identificadas en las auditorías internas y externas al sistema de gestión de la calidad, en la cual se toman en cuenta las expectativas de los grupos de interés relevantes.</p> <p>En adición, os planes de mejora identificados a raíz de la aplicación de herramientas para recopilar información.</p> <p><u>Evidencia: Informe de Auditoria Externa, AENOR 2021.</u></p> <p><u>Informe de Grupos focales para la evaluación de la Carta Compromiso, d/f 2021.</u></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 tiene establecido varios sistemas de gestión, para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos, con sus riesgos asociados entre estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de Control de Gestión de Planes, programas y Proyectos b) Sistema de apoyo a la Gestión de la Calidad Interna (Certool). <p><u>Evidencia: Interfaz de los sistemas mencionados.</u></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>Se ha aplicado la mejora continua a través de los sistemas de gestión, con base en la norma ISO 9001:2015 y el Modelo CAF.</p> <p><u>Evidencia: Certificado de Cumplimiento Norma ISO 9001:2015</u></p> <p><u>Autodiagnósticos y plan de mejora Modelo CAF.</u></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.	Se han establecido mecanismos para la difusión de información relevante a los grupos de interés relevantes. <u>Evidencia: Portal web, Redes Sociales, medios televisivos.</u>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia a través del establecimiento de mecanismos de gestión y monitoreo en aras del desarrollo de los planes y proyectos. <u>Evidencia: Sistema de Control de Gestión, Sistema Certool.</u>	
8) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Dentro el marco de valores, la institución ha establecido la innovación como valor, además de mostrar retroalimentación enfocadas en la proposición de mejoras. <u>Evidencia: Minutas de reuniones de mejora de procesos.</u>	
9) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se evidencia que comunica las iniciativas del cambio a través de las revisiones por la dirección al sistema de gestión. Se informa a los grupos de interés a través de los medios de comunicación. <u>Evidencia: Informes de revisión por la dirección</u> <u>Notas de prensa en medios.</u>	

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	El liderazgo estimula la creación de equipos de mejoras, y a través de estos cumplir con los valores establecidos, dentro del marco	

<p>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).</p>	<p>de valores del ministerio, se evidencia un Comité de Ética Institucional compuesto por servidores públicos de diferentes grupos ocupacionales, el cual es supervisado por Dirección de Ética Gubernamental. El liderazgo promueve también, la implementación de normas que apoyan la gestión institucional, ejecutada a través de diferentes comités.</p> <p><u>Evidencia: Comité de Ética y sus integrantes.</u></p> <p><u>Comité Institucional de la Calidad</u></p> <p><u>Comité de Seguridad y Salud Ocupacional</u></p> <p><u>Comité de Anti soborno y Cumplimiento Regulatorio.</u></p>	
<p>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.</p>	<p>La institución tiene diferentes mecanismos, como por establecido un código de ética, sistema de gestión de quejas, ideas o sugerencias de los empleados. Así como también, una guía del buen liderazgo como apoyo a la cultura de respeto. Se evidencia el abordaje de las necesidades individuales, a través del programa Empleado Feliz, Seguro de Vida, Cooperativas, Mercadito Inespre, etc.</p> <p><u>Evidencias: Código de Ética</u></p> <p><u>Matriz de Seguimiento a QSF</u></p> <p><u>Guía del Buen Liderazgo</u></p> <p><u>Fotos Mercado Inespre</u></p> <p><u>Programa Empleado Feliz</u></p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se realiza anualmente una encuesta de clima, donde se consulta a nivel general sobre asuntos claves de la organización. Se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>evidencia la consulta a los empleados a través de los diferentes comités institucionales.</p> <p><u>Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional.</u></p> <p><u>Informe sobre Política de sobre Seguridad y Salud ocupacional.</u></p>	
<p>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.</p>	<p>Se realiza a través de la revisión de los acuerdos de desempeño. Cada unidad realiza reuniones, en donde se realiza el seguimiento de los objetivos establecidos.</p> <p><u>Evidencia: Reuniones de seguimiento al POA e informes trimestrales de ejecución.</u></p> <p><u>Acuerdos de Desempeño.</u></p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se realiza a través del seguimiento trimestrales al POA, y la delegación de responsabilidad en periodos vacacionales.</p> <p><u>Evidencia: Correos de delegación de funciones en periodos vacacionales</u></p> <p><u>Informes trimestrales de seguimiento al POA.</u></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>Se evidencia a través del plan de capacitación del área de recursos humanos.</p> <p><u>Evidencia: Plan de Capacitación Anual</u></p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia a través de Cartas reconocimiento trabajo técnicos DTIC para elecciones Comité Integridad y Cumplimiento Normativo 2022; Reconocimientos Directora al personal de Relaciones Laborales;</p>	

Evidencias: Reconocimiento a personal vinculado a Programa MAP TV.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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.</p>	<p>Se monitorean a través de las reuniones de revisión por la dirección del SGC, donde se informan los resultados de los grupos focales y las encuestas aplicadas. <u>Evidencia: Informes de Revisión por la Dirección 2021.</u> <u>Informe de grupos focales 2021</u> <u>Informe Encuesta de Clima 2021</u></p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se han desarrollado relaciones con las autoridades políticas relevantes para a organización <u>Evidencia: Mesa técnica Transparencia Digital, Federación Dominicana de Municipios, Acuerdos interinstitucionales a través de las áreas misionales, Acuerdos con organismos internacionales.</u></p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se han identificado las políticas públicas impulsadas por el poder ejecutivo, las derivadas a través de leyes y normativas relevantes para la institución. <u>Evidencia: Implementación norma Antisoborno y Cumplimiento Normativo. Ley de Estrategia Nacional Desarrollo</u></p>	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes. <u>Se evidencia: alineación PEI y POA con END y Plan Plurianual; Plan de Gobierno; Integración del Ministerio en comités y Comisiones de trabajo interinstitucionales, designados por el Poder Ejecutivo (Gabinete de Transformación Digital, etc.</u></p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. <u>Se evidencian firmas de acuerdos interinstitucionales; Proyectos PARAP II, FUDESI acuerdos con universidades, resoluciones conjuntas con DIGEIG; Ministerio de Trabajo, Participación Ciudadana.</u></p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión <u>Evidencia página web del MAP, registros de participación, Actividades del Movimiento Participación Ciudadana, Medios de Noticias del País.</u></p>	
<p>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.</p>	<p>Se ha desarrollado un plan de relanzamiento del MAP, el mismo se ha difundido a través de los medios de comunicación, se difunden a través de las redes sociales las principales tareas para</p>	

	<p>promover la conciencia pública y el reconocimiento a la labor del MAP.</p> <p><u>Evidencia: Informe de Plan del Relanzamiento del MAP Canal de YouTube, MAP TV.</u></p>	
--	---	--

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.	<p>Se han identificado las condiciones a través del análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas.</p> <p><u>Evidencia: Matriz de análisis de expectativas y necesidades, Plan estratégico 2020-2024.</u></p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se han identificado los grupos de interés y que se analizan sus necesidades periódicas</p> <p><u>Evidencia: Informe de Encuestas 2021, Informe de Hallazgos de los grupos focales, Informes de auditorías externas, Plan estratégico 2020-2024, Matriz de Análisis y Expectativas.</u></p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se han desarrollado acciones contempladas en el Plan de Reforma y Modernización de la Administración Pública y el Plan de Relanzamiento del MAP.</p>	

	<p><u>Evidencia:</u> <u>Reuniones de seguimiento a la mesa de trabajo reforma del sector salud, Mesas Técnicas de la Reforma Administración Pública .</u></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>Se evidencia a través del sistema de gestión y la matriz de riesgos operacionales del SGC, y en las necesidades indicadas en el informe de seguimiento al Plan Estratégico 2020-2024.</p> <p><u>Evidencia: Captura de Pantalla Sistema de Gestión Matriz de Riesgos.</u></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:		
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>Se realiza a través de los planes operativos y plan estratégico.</p> <p><u>Evidencia Plan estratégico 2020-2024. Plan Operativo 2021-2022.</u></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>La organización ha evidenciado el involucramiento de distintos grupos de interés, a través de encuestas internas y externas y análisis de necesidades detectadas a través de grupos focales.</p> <p><u>Ver evidencias:</u> <u>Registro de participantes Talleres formulación PEI 2020-2024 (Mimujer.MIP)</u> <u>Registro de participantes Reuniones del Ministro</u></p>	

	<p><u>Solicitudes vía Sistema S4</u> <u>Informe encuestas internas y externas,</u> <u>informes de grupos focales.</u></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>En el PEI 2020-2024 se ha definido una estrategia para la mitigación de los impactos ambientales negativos con reducción de los residuos sólidos.</p> <p>Se ha iniciado el proceso de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, bajo la norma ISO 45000 gestionado a través de su comité.</p> <p>Contamos con un Plan de Igualdad de Género vinculado al Plan Estratégico y al Plan Presupuestario.</p> <p><u>Evidencia:</u> <u>PEI 2020-2024</u> <u>POA 2022</u> <u>Comité de SGSST</u></p>	
<p>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.</p>	<p>Se aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.</p> <p><u>Evidencia: Elaboración de un plan presupuestario y de compras vinculado con los planes operativos de las áreas.</u></p> <p><u>Ver:</u> <u>Plan Presupuestario Anual 2022</u> <u>Plan de Compras 2022 Se evidencia.</u> <u>Evidencia: Presupuesto anual, previsión trimestral.</u></p>	

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

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

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras. <u>Evidencias: Resolución 2021 Estructura Organizativa MAP, Mapa de Procesos, Manual de Organización y funciones.</u> <u>Evidencia: Estructura organizacional. Procedimientos Plan Operativo Anual (POA)</u></p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se realiza a través de los talleres de elaboración del POA, involucrando a las diferentes unidades de la estructura organizativa, en la misma se establecen las metas a cumplir. <u>Evidencia: Fotos elaboración POA 2022.</u></p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se ha comunicado eficazmente los objetivos y las estrategias, planes y tareas. Evidencia en la socialización del PEI, POA, informes de evaluación del Plan Operativo, Portal transparencia del MAP, MAP-TV, Sección de Noticias del Portal Web, redes sociales etc. <u>Evidencias: - Correo socialización PEI 2024, POA 2021</u> <u>Enlace a MAP-TV, Enlace a Portal Transparencia, Enlace Sección de Noticias</u></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</p>	<p>Se ha realizado el monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros,</p>	

<p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>abarcando los diferentes niveles operacionales. <u>Evidencias: Informe de Evaluaciones semestral y anual POA.</u></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:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de cambio, usando la aplicación de tecnologías en procesos operativos de la institución. Referencia, la versión del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Se ha incluido en el plan de mejora institucional del 2022, establecer los lineamientos para una gestión del cambio eficiente. <u>Evidencia: Plan operativo Dirección de Innovación</u> <u>Captura de pantalla del SIGEI.</u></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>Se han desarrollado el levantamiento de información para el proceso de gestión de la innovación en la institución, a través de la Dirección de Innovación. Se evidencia el desarrollo de benchlearnings para compartir buenas practicas. <u>Evidencia: POA Dirección de Innovación</u> <u>Fotos de Benchlearning EDESUR-MEPYD</u></p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se comunica los resultados de la organización a través de los informes de resultados de los planes operativos. <u>Evidencia: Informes POA en el portal web.</u></p>	<p>No se ha establecido la política de innovación.</p>

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.	Se ha promovido los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal que sean relevantes para los grupos de interés. Evidencia: Comités SGSST, Buzón interno.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados. Evidencia en: Presupuesto Anual, POA.	

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.	Se analiza de forma anual a través de la formulación de detección de necesidades de RH, las mismas se integran al POA de la institución, alineado con las estrategias relevantes. Evidencia: POA Recursos Humanos FO Detección de Necesidades de RH Planificación de Recursos Humanos	
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.	La institución tiene establecido políticas de recursos humanos basado en los requisitos legales aplicables, traducidos en procedimientos, instructivos y manual de cargos. Se ha creado la implementación de el instructivo de Gestión de promociones y ascensos en el Sistema de Carrera. Evidencias: Procesos de RRHH	

	<p><u>Instructivos de RRHH</u> <u>Manual de Cargos</u> <u>Ley 41-08 de Función Pública</u> <u>Instructivo de para la gestión de promociones y ascensos en el sistema de Carrera.</u></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>Se evidencia una política de recursos humanos está basada en los principios y valores establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública, además se contemplan en el Código de Ética difundido en las jornadas de inducción de personal.</p> <p><u>Evidencias: Procedimientos, manuales e instructivos de RH.</u></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>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores, y basado en los principios establecidos en la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores.</p> <p>Se ha desarrollado el Instructivo para la gestión de Ascensos y Promociones del Sistema de Carrera</p> <p><u>Evidencias: Plan de capacitación, certificados de las diferentes capacitaciones realizadas.</u></p> <p><u>Instructivo para la gestión de ascensos y promociones del Sistema de Carrera</u></p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>Se ha apoyado la cultura del desempeño de todo el personal en cumplimiento del Reglamento 525-09.</p>	

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p><u>Evidencias: Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado.</u></p>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con un comité de género establecido. Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo, etc. Se ha tomado en cuenta en el plan de mejora 2022.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Matriz de estadísticas con datos generales.</u> <u>Minuta reunión perfil responsable de la unidad de Género.</u> <u>Estadística de los programas de formación. (Cuanto y en que se han capacitado, nivel educativo, etc</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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.</p>	<p>La institución impulsa a través de su estrategia de recursos humanos, iniciativas de reforzar las competencias de los servidores, a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo.</p>	

	<p><u>Evidencias: Plan de capacitación. Las evaluaciones del desempeño. 2022</u></p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En nuestra organización atraemos y desarrollamos los talentos humanos, a través de diferentes medios.</p> <p><u>Evidencias: Concursos de según las modalidades expresas en el Reglamento 251-15.</u></p> <p><u>Procedimiento de Reclutamiento y Selección</u></p> <p><u>Capacitaciones según lo requiera el cargo concursado.</u></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>Nuestra organización desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, interna y externas, y la conformación de diferentes equipos de mejora y desarrollo institucional.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>Convocatorias y registros de participantes en capacitación presenciales y online (Web binar, Benchmarking, Benchlearning, otros).</u></p> <p><u>Foros web.</u></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>Con el objetivo de fortalecer nuestro liderazgo institucional, hemos establecido planes de desarrollo de competencias.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<p><u>Maestrías en:</u> <u>Alta Gerencia Pública</u> <u>Gestión de la Calidad y Reingeniería de Procesos.</u> <u>Charlas, conferencias, y Webinar.</u> <u>Capacitación en atención al usuario.</u></p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se ha guiado y acompañado a los nuevos empleados, de forma presencial y online, en cumplimiento con nuestra política de inducción.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Programa de inducción</u> <u>Correos con asignaciones internas sobre el tema de la inducción.</u></p>	No se evidencia un programa de mentoría
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se ha promovido la movilidad interna, a través de los Concursos internos, promociones y traslados de empleados a otras instituciones. según procedimiento basado en la Ley 41-08 de función Pública.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Publicación de las convocatorias de los concursos.</u> <u>Comunicación solicitando traslados internos y externos y la aprobación de las Comisiones de servicios.</u> <u>Acciones de personal</u> <u>Instructivo para la gestión de promociones y ascensos en el sistema de Carrera.</u></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>Se ha implementado métodos modernos de formación para todos los colaboradores.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	

	<u>Maestrías, Web binar y conferencias.</u> <u>Cursos, talleres, seminarios virtuales y/o semi presenciales.</u>	
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.	Se ha desarrollado jornadas de aprendizaje al personal que incluyen capacitación en riesgos, cumplimiento normativo, charlas de ética gubernamental. <u>Evidencia: Registro de capacitaciones</u> <u>Registro de Asistencia charlas.</u>	
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.	Hemos evaluado el impacto de cada una de los programas formativas. <u>Evidencias:</u> <u>Formularios de encuestas aplicadas a los participantes e Informes de las ejecuciones de los programas.</u>	No se evidencia la evaluación de los contenidos con relación al costo de las actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se ha establecido una cultura de dialogo transversal través de correos electrónicos, reuniones y actividades con los colaboradores, así como la aplicación de encuestas para medir la satisfacción e identificar las mejoras. También se recopila a través de las Encuestas de Clima <u>Evidencia: Correo de convocatorias</u> <u>Reuniones semanales de las unidades.</u> <u>Informe de Encuesta de Clima</u>	

<p>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)).</p>	<p>Se han creado diferentes comités que han impulsado el desarrollo de entornos idóneos para la recopilación de información relevante para el funcionamiento de la institución, además, se ha establecido un sistema de buzón interno para dar seguimiento a las sugerencias a nivel general.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Buzones de sugerencias internos, buzón del intranet, Redes Sociales.</u> <u>Informes, minutas de reuniones.</u> <u>Correo de opiniones y sugerencia de mejora.</u> <u>Informes y reuniones de los comités de SGSST, Comité Institucional de la Calidad.</u></p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos:</p> <p>Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Comité de Calidad Comité de Ética Comité Cumplimiento regulatorio y Anti soborno- Comité de Compras</p> <p>Se ha asegurado a través de la ASP el inicio de trabajos para elaborar procesos interrelacionados, si es necesario</p> <p><u>Evidencia: Comunicación Comité de SGSST, Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de Cumplimiento Regulatorio.</u></p>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La organización ha procurado el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencias: <u>Elaboración y revisión de planes y/o POA 2021-2022</u> <u>Evaluación del Desempeño para todos los servidores, 2021</u></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 organización ha realizado de forma anual de encuestas a empleados de Clima Laboral, y diversas encuestas en temas de mejoras internas.</p> <p>Ha realizado varias actividades de grupos focales, para conocer los resultados de las encuestas aplicadas.</p> <p>Evidencias: <u>Encuesta de Satisfacción con el Servicio Interno.</u> <u>Informe de encuesta de clima.</u> <u>Informe actividad Coffee World 2022</u></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 organización ha asegurado que los empleados opinen sobre las condiciones laborales, publicando los resultados arrojados a través de la encuesta de clima. Se ha conformado el Comité de Seguridad y Salud, para implementar a nivel institucional la norma ISO 45001:2018, sobre seguridad y salud.</p> <p>Evidencias: <u>Informe encuestas de clima.</u> <u>Charlas de Salud Ocupacional,</u> <u>Operativos de Salud, Escalera de</u></p>	<p>No se ha establecido un programa de prevención de accidentes laborales.</p>

	<p><u>Emergencias y rutas de evacuación.</u> <u>Comité de SGSST.</u> <u>Minutas de reuniones del Comité de SGSST.</u></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>Se evidencia que la institución asegura condiciones para la conciliación de la vida laboral y personal, según las necesidades de los colaboradores.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, amparado en el Reglamento 524 -09.</u> <u>Acciones de personal.</u></p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia una atención para aquellos colaboradores que la requieran, como es la asignación de almuerzo, uniformes y programas de capacitación.</p> <p><u>Evidencia: Asignación de almuerzos.</u></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>Se ha proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>La realización de actividades de premiación y reconocimiento, formación de equipos de voleibol y basquetbol</u></p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Se ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión. <u>Evidencias: Matriz de necesidades y expectativas de las partes relevantes. (DOC-DAG-004).</u></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>Se han efectuados convenios inter-institucionales e internacionales con las partes relevantes para la institución. Evidencias: <u>Acuerdo PARAP II- Unión Europea</u> <u>Acuerdo FEDOMU</u></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>Se ha gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales e internacionales. <u>Evidencia:</u> <u>Acuerdos y convenios PARAP II</u></p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones. Alianzas con universidades privadas P/E INFOTEP, PUCMM <u>Evidencias: Acuerdos con PUCMM, INFOTEP</u></p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el</p>	<p>Se evidencia que se selecciona los proveedores tomando en cuenta los criterios establecidos en la ley de Compras</p>	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	y Contrataciones, gestionado a través del Comité de Compras. <u>Evidencia:</u> <u>Contrataciones para compra, Informes de Reuniones del Comité de Compras.</u>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información. <u>Evidencia:</u> <u>Página web, sección transparencia, foros del Relaciones Laborales, revistas, boletines, síntesis informativas, manual de comunicaciones y Charlas</u>	
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.	Se evidencia la colaboración activa de las partes interesadas relevantes para la institución, mediante la participación en los grupos focales, encuestas, buzón interno y externo. <u>Evidencia:</u> <u>Informe grupo focales 2021</u> <u>Informe encuesta externa e interna 2021</u> <u>Informe de buzón interno y externo 2021.</u>	
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.	Se establece a través del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y medición de la satisfacción de los usuarios de encuestas.	

	<u>Evidencia: Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y medición de la satisfacción de usuarios.</u>	
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.	Se evidencia a través del proceso de gestión de carta compromiso. <u>Evidencia: Procedimiento de Gestión de la Carta Compromiso.</u>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, a través de presupuestos, respetando los requisitos legales vigentes. Evidencia la conexión del POA y el Presupuesto anual. <u>Evidencia: Plan Estratégico (2020/2024) y Plan Operativo, Programación Presupuesto 2021/2022</u>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. <u>Evidencias: Matriz de riesgos, Sistema de Control de Gestión</u>	

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.	Se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: <u>Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria.</u>	
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).	Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales a través de los sistemas de control utilizados. Evidencia: SIGEF, Rendición de Cuentas, Memoria Institucional.	No se evidencia a la evaluación de costos.
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.).	Se ha gestionado a través de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia: <u>Control presupuestario y presupuesto por proyectos. SIGEF, Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación.</u>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. Evidencia: <u>Organigrama MAP, Ficha de proceso, procedimientos DAF.</u>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<p>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.</p>	<p>Se evidencia a través de la gestión de sistemas para el almacenamiento y evaluación de la información. Se evidencia en su plan de mejora 2022, trabajos de levantamiento de información para establecer lineamientos en la gestión del conocimiento. <u>Evidencia: S4, Reclasoft, Secap, SCA, SCG, Certool.</u></p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. <u>Evidencia: Síntesis periódicas, informes de buzones; Procedimientos indican como es almacenada.</u></p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se establecen los mecanismos para aprovechar las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de la creación de INTRANET, Boletín InterNOS, almacenamiento Digital en nube, Foros, Certool Cloud. <u>Evidencias: Captura de pantallas de Sistemas.</u></p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se han establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes. <u>Evidencia:</u></p>	

	<u>Manual de comunicaciones. Políticas de seguridad. Redes Sociales, Acuerdos interinstitucionales</u>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que la institución monitorea la información y el conocimiento a través del sistema Certool, además carpetas digitales compartidas de las áreas, contando con los mecanismos de seguridad. <u>Evidencia: Captura del Sistema Certool</u>	
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.	Se garantiza el acceso e intercambio de información relevantes a través de los sistemas digitales. <u>Evidencia: Página web, intranet, foros, página web, boletines. Sistema Certool</u>	
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.	La institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos, ya cuenta con las certificaciones de Normas de la OPTIC, relacionadas al manejo de datos abiertos, portal web. <u>Evidencia: Captura de Certificaciones Normas OPTIC.</u>	
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.	Se ha asegurado que la institución retenga los conocimientos claves, a través de carpetas digitales, información relevante en minutas de reuniones. <u>Evidencia: Procedimientos, benchmarking internos, socialización de metodologías, manual de comunicación, Proceso de inducción y acompañamiento.</u>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: <u>Diseño Portal Concursa, Sistema de Seguimiento a Solicitudes de Servicio.</u></p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia el monitoreo de la evaluación sistemática del costo – efectividad de las tecnologías usadas.</p>
<p>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.).</p>	<p>Se ha identificado las tecnologías adecuadas para actualizar los procesos y sistemas de la institución. Evidencias: <u>Sistema de Seguimiento a Solicitudes de Servicios Portal Web Concursa</u></p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia en la actualización de los sistemas de seguimiento a solicitudes de Servicios y la actualización del Certool a su modalidad en la nube. Evidencia: <u>Captura de Sistema S4 nueva versión Sistema Certool Cloud</u></p>	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que se ha aplicado mejoras detectadas a través de la evaluación de la satisfacción, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Portal web Concursa 2- Seguimiento a Solicitudes de Servicios (S4) 3- Certool Cloud 4- Sistemas de Monitoreo de la Administración Pública. <p><u>Evidencias: Informe de avances mejora sistema S4, Informe de Mejoras portal WEB y Concursa</u></p>	
<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>	<p>La institución se ha certificado en las normas de la OPTIC sobre la gestión de TIC.</p> <p><u>Evidencia: Captura de pantalla normas OPTIC.</u></p>	
<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>	<p>La institución tiene en cuenta la accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades en el portal WEB.</p> <p><u>Evidencia: Captura de pantalla Portal Web.</u></p>	<p>No se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de</p>	<p>Se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Evidencia: <u>Mantenimiento de las oficinas, mobiliarios y equipos</u>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se han proporcionado acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, tales como locación con redistribución de las distintas unidades y espacios ampliados para mejor comodidad de los usuarios. Evidencia: <u>Instalaciones físicas.</u>	
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.	Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos. Evidencia: <u>Política de activos fijos.</u>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Disponemos de aulas con equipos tecnológicos, dispuestos para ser de utilidad para las partes interesadas. Evidencias: <u>Aulas virtuales del IAC</u>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se ha garantizado el uso eficaz de nuestros medios de transporte, a través del seguimiento de las asignaciones de transporte. Evidencia: <u>Matriz de Solicitudes de Transporte</u>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		La institución no cuenta con un parqueo.

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se han identificado, documentado un mapa de los procesos asociados al ministerio. <u>Evidencia:</u> <u>Mapa de procesos, fichas y procedimientos. Auditorías externas Aenor.</u>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos. <u>Evidencias: Manuales del Sistema S4, Sistema Integrado de Gestión, Portal Concursa, Certool</u>	
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.	Se ha establecido un sistema de gestión para evaluar los riesgos asociados a los procesos y se evalúan externamente los objetivos definidos en el SGC, por empresas auditoras externas. <u>Evidencia: PEI, POA, Informe de Auditoría Interna y Externa AENOR.</u>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se han identificado los propietarios acordes al perfil, se plasman en la ficha de procesos. <u>Evidencias: Manual de Calidad, Fichas de procesos.</u>	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencian acciones de mejorar de los procesos a nivel general de la institución. <u>Evidencias: Plan de Mejora de Procesos 2022</u>	
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.	Se impulsa la innovación a través de benchlearnings e identificación de buenas prácticas. <u>Evidencias: Registro de participantes benchlearning, informes de visitas para compartir BP, Sistema de Gestión de Premios.</u>	
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.).	Se ha establecido acuerdos de nivel de servicios e indicadores en los procesos y carta de servicios. <u>Evidencia: Certool, Sistema de Gestión</u>	
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).	Se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OPTIC. <u>Evidencia: certificaciones OPTIC.</u>	

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.	Se involucra a través encuestas externas e internas y grupos focales. <u>Evidencia: Encuesta interna y externa 2021 Informes de grupos focales 2021.</u>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se han realizado acciones de utilizar métodos para eficientizar los servicios, tales como modificación al portal web concurs	

	<p>y la facilidad de consulta de servidores de carrera administrativa.</p> <p>Se ha desarrollado la propuesta para mejorar el servicio de atención al cliente</p> <p><u>Evidencia: Captura de pantalla del Portal web, Propuesta Mejora Servicio de atención al usuario.</u></p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Se promueve a través de brochures, murales, páginas web, programa televisivo MAP TV.</p> <p><u>Evidencia: Facebook, Instagram, Carta Compromiso al Ciudadano.</u></p>	

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.	<p>Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p><u>Evidencia: Certificado Aenor 9001:2015 Plan Estratégico 2020-2024</u></p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p><u>Evidencia:</u></p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Sismap, Portal Concursa</u>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han creado grupos de trabajos en las mesas de trabajos inter-organizacionales. <u>Evidencia: Mesa de Transparencia Gobierno Digital, Mesas de trabajo FEDOMU</u>	
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.	Se han establecido las condiciones para crear procesos inter-organizacionales. <u>Evidencia: Mesas de trabajo Transparencia, Mesas de trabajo MAP-ITLA, Proceso Emisión de Cálculos de prestaciones Laborales</u>	
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.	Se evidencia a través de la certificación OPTIC sobre datos abiertos, se facilita el intercambio de datos a través de las informaciones disponibles en el portal de transparencia, y el acceso físico a la oficina de libre acceso a la Información. <u>Evidencia: Certificación Norma OPTIC Datos Abiertos Portal web de Transparencia</u>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia a través de la interoperabilidad de datos. <u>Evidencia: Reuniones del portal web concursu. Captura de pantalla del portal concursu MAP.</u>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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>La imagen global de la organización se mide a través de las encuestas de satisfacción, aplicadas en el Ministerio. Cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales. Se evidencia que la institución ha plasmado la identificación de la percepción global en su plan de mejora del 2022.</p> <p><u>Resultados :</u> 2019- 92.52% 2020- 90% 2021- 53.84%</p> <p><u>Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</u></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>Se realiza a través del ejercicio de aplicación de encuestas al ciudadano/cliente. Se ha incluido a desarrollar una propuesta de un modelo de atención al usuario en el plan de mejora del 2022.</p>	

	<u>Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2019,2020,2021.</u>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se han realizado encuestas de satisfacción a usuarios externos y ejercicios de grupos focales. <u>Evidencia: Informe de Encuestas externas 2019,2020,2021.</u> <u>Informe de grupo focal 2021</u>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia a través de la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios externos. Se evidencia que la institución ha logrado un 94.5 % en la evaluación trimestral al portal de transparencia por parte de la DIGEIG. <u>Evidencia: a) Informes trimestral Oct-Dic 2021, DIGEIG</u> <u>Informe de Encuestas Externa 2019,2020,2021.</u>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia a través de la aplicación de encuestas externas. <u>Evidencia: Informe de Encuestas Externas 2019,2020,2021.</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia en la medición a través de la aplicación de encuestas. Datos <u>Datos arrojados:</u> 2019- 86.2% 2020-88%	

	2021- 52% <u>Evidencia: Informe encuestas externas 2019,2020,2021.</u>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se han realizado las encuestas dirigidas a conocer estos tópicos. <u>Datos arrojados</u> 2019- 94% 2020- 94% 2021-57.5% <u>Evidencia: Informe Encuesta Externa.</u>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencia la recolección de información a través de las encuestas aplicadas. <u>Datos</u> 2019- 90.5 % 2020- 88% 2021-48.2% <u>Evidencia: Informe de Encuesta Externa, 2019,2020,2021.</u>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se han aplicado mecanismos de recolección de información de esta índole, entre ellos, un ejercicio de grupo focal aplicado a instituciones y la encuesta externa a clientes/ciudadanos. <u>Evidencia: Informe de Encuesta Externa, 2019,2020,2021.</u>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se mide a través de la aplicación de encuestas, dando como resultado: 2020- 82% 2021- 49,2 % <u>Evidencia: Informe de Encuestas Externas 2020,2021.</u>	

6) Agilidad de la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se presentan resultados de una valoración de 92%. <u>Evidencia: Informe de encuesta 2019,2020,2021.</u>	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se evidencia una valoración de un 96 % de satisfacción. <u>Evidencia: Informe de encuesta 2019, 2020,2021.</u>	

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).	Se evidencia a través del informe de satisfacción del cliente/ciudadano. <u>Datos</u> 2019 – 92.5 2020- 95% 2021- 56% <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2019,2020,2021.</u>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. <u>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311</u> <u>Informe de Quejas y Sugerencias Internas 2020,2021</u>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión por la Dirección y las auditorías Externas, incluyendo la certificación UNE 93200 a la Carta Compromiso. <u>Evidencia: Informe De revisión por la dirección</u> <u>Certificación de acreditación Norma ISO 9001 :2015</u></p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia a través informes de resultados de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios. Además, de la certificación ISO de la Norma UNE 93200, auditada externamente por empresas certificadoras. <u>Evidencia: a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2019,2020, 2021.</u> <u>Certificado Norma UNE 93200 Aenor.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Los canales de información disponibles para comunicar información y entregar servicios de forma activa con los ciudadanos/clientes, son medidos mediante la encuesta de satisfacción de ciudadana, la valoración recibida en cuanto al canal de información digital para los ciudadanos/clientes fue de un 31</p>	

	<p>% vía internet; un 25% vía telefónica, y un 10% por la vía presencial,</p> <p><u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2021</u></p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 94.5 % en la evaluación trimestral al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p><u>Evidencia: a) Informes trimestral Oct-Dic 2021, DIGEIG</u></p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos, disponibles en el portal web de la institución.</p> <p><u>Evidencia: Informe POA 2021,2020,2019</u></p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia a través del SAIP, sistema utilizado por la DIGEIG, Certificación Normas OPTIC Datos abiertos.</p> <p><u>Evidencia Informe SAIP Captura de Pantalla Certificación Datos Abiertos</u></p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración</p> <p><u>Datos</u></p> <p>2020 - 92%</p> <p>2021- 60.9 %</p> <p><u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020, 2021.</u></p>	

6) Tiempo de espera.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración: <u>Datos</u> 2021 - 54.2 % 2020 – 83% 2019 – 53% <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020,2021</u>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración: <u>Datos</u> 2020 – 80% 2021 – 43.3 % <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020,2021</u>	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. <u>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano.</u>	

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.	Se evidencia a través de la creación de grupos focales <u>Evidencia: Informe Grupo Focal 2021</u>	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. Año 2020 Quejas Internas: 32 Quejas Externas: 26 <u>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311</u> <u>Informe de Quejas y Sugerencias Internas</u></p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia en modificaciones realizadas a los diferentes módulos del portal web concursata y la consulta vía web de los servidores de carrera. <u>Evidencia: Portal web concursata, Consulta de servidores de carrera.</u></p>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia indicadores de género para los clientes.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia a través del encuentro de los grupos focales, donde participaron las diferentes instituciones que son clientes del MAP. Se evidencia a través de las encuestas de satisfacción ciudadana <u>Evidencia: Informe de grupo focal, encuestas de satisfacción ciudadana, 2019,2020,2021.</u></p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso. <u>Evidencia : Informe de Medición de Servicios CCC</u>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 94.5 % en el periodo del último trimestre del 2021 al portal de transparencia por parte de la DIGEIG. <u>Evidencia: a) Informes trimestral Oct-Dic 2021, DIGEIG</u>	

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).	Se evidencia a través de los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos/Clientes <u>Datos:</u> _En el año 2021 – 53.8% En el año 2020 – 90%. En el año 2019 - 93.04%.	
	<u>Evidencia: Informes de Encuestas de satisfacción 2019,2020,2021.</u>	

<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>Se ha e evidencia en la revisión por la Dirección, y el Informe de Auditoría Interna 2022, se han realizados acciones del personal que participó en la realización. <u>Evidencia: Informes de RxD</u></p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de la encuesta para elegir la política y objetivos de la calidad, para el año 2021. Además, la elaboración de la política del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. <u>Evidencia: Correos de consulta, informe de consulta de elaboración de la política del sistema y seguridad en el trabajo.</u></p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencian los resultados de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: <u>2021</u> Austeridad y Combate a la Corrupción – 82.32% Identificación con la Institución y Valores - 90.54% <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020 y 2019.</u></p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral Datos <u>2021</u> Comunicación - 77.49% <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2020 y 2019.</u></p>	

6) La responsabilidad social de la organización.	Se han desarrollado acciones de responsabilidad social. Evidencia: Jornada de Limpieza de Costas	No se evidencia la medición de la responsabilidad Social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se han realizado acciones de apertura de la organización en el marco del desarrollo de las mesas técnicas de los procesos de reforma. <u>Evidencia: Informe de mesa temática sobre modernización a la Administración Pública</u>	No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2021 Uso de las herramientas tecnológicas 80.4% En el año 2020 Uso de herramientas tecnológicas 95.17% En el año 2019 Uso de herramientas tecnológicas 90.42 % <u>Evidencia: Informe de encuesta de clima 2021,2020,2019.</u>	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2021 Normatividad y proceso 85% En el año 2020 Normatividad y proceso 80.7% En el año 2019 Normatividad y proceso 87.42% <u>Evidencias: Encuesta de Clima 2019,2020,2021</u>	

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>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 Liderazgo y Participación - 78.53% Disponibilidad y Recursos -80.9% Impacto de la Encuesta – 80.9%</p> <p>En el año 2020 Liderazgo y Participación - 74% Disponibilidad y Recursos -84% Impacto de la Encuesta – 82%</p> <p>En el año 2019 Liderazgo y Participación – 83.88% Disponibilidad y Recursos - 85.61% Impacto de la Encuesta – 87.30%</p> <p><u>Evidencia Encuesta de Clima 2021,2020, 2019.</u></p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones:</p> <p>En el año 2021- 74.8% En el año 2020 – 92% En el año 2019 – 87.50%</p> <p><u>Evidencia: Informe Evidencia Encuesta de Clima 2021, 2020,2019.</u></p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p>	

	Cantidad de trabajo 63.2 % <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018.</u>	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencian acciones para levantar el proceso de gestión del conocimiento.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2021 Comunicación - 77.49% En el año 2020 Comunicación – 80% En el año 2019 Comunicación – 87% <u>Evidencia: Informe Evidencia Encuesta de Clima 2021, 2020, 2019.</u>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: En el año 2021- 77.85 % En el año 2020 – 71.59% En el año 2019 – 82.59% <u>Evidencia: Informe Evidencia Encuesta de Clima 2021,2020, 2019.</u>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y Cambio: En el año 2021- 71.61 % En el año 2020 – 74.04% En el año 2019 – 78 %	

	<u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021,2020, 2019.</u>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 Calidad de Vida Laboral –77.40% Colaboración y Trabajo en Equipo – 76.8% Liderazgo y Participación – 78.53%</p> <p>En el año 2020 – Calidad de Vida Laboral –80.01% Colaboración y Trabajo en Equipo – 77.5% Liderazgo y Participación – 80.89%</p> <p>En el año 2019 Calidad de Vida Laboral – 82.4% Colaboración y Trabajo en Equipo – 81.9% Liderazgo y Participación – 83.88%</p> <p><u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021, 2020, 2019</u></p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia a través de los permisos para resolver situaciones personales, seguro complementario.</p> <p>Se evidencia en la encuesta que se realizó en 2021, el 68.8% indica que existe conciliación de la vida personal y laboral.</p> <p><u>Evidencia: Informe de encuesta de clima 2021, relación de permisos por área.</u></p>	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia en la encuesta de clima, la cual arroja un resultado de 54.96%, en equidad y género, para el año 2021. <u>Evidencia: Informe de encuesta de clima 2021.</u>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia en la encuesta de clima que el personal considera que posee una calidad de vida laboral de un 77.4%, para el año 2021. <u>Evidencia: Informe de encuesta de clima 2021.</u>	

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.	Los resultados de la encuesta, para el año 2020, un 51.73% contestó que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, para el año 2021, arroja un resultado de 61 %. <u>Evidencia: Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2020</u>	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Liderazgo y Participación: En el año 2021- 78.5 % En el año 2020 - 90.89% En el año 2019 - 91.85%. <u>Evidencia: Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021,2020 y 2019.</u>	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo. En el año 2021 - 80.29 % En el año 2020 - 80.65% En el año 2019 - 88.67%</p> <p><u>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020 y 2019</u></p>	
---	--	--

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.).	<p>Se evidencia el Índice de Rotación IRP es de 30 la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. Año 2020 Quejas Internas: 32 Año 2021 Quejas Internas 0 Sugerencias 147</p> <p><u>Evidencias: Ver informes de QSF 2021,2022</u></p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Nivel de Mejoras y Cambios: En el año 2021- 71.61 % En el año 2020 – 87.09% En el año 2019 – 78.04%</p> <p><u>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020, 2019.</u></p>	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se han reportado dilemas éticos. <u>Evidencia: Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG sobre los nuevos acontecimientos (denuncias, conflictos, consultas de índole moral entre otros).</u></p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>
<p>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).</p>	<p>Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción 2020, con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 95% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 94%.</p> <p>Para el año 2021, con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 54% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 59%.</p> <p><u>Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2021,2020.</u></p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento. <u>Evidencia: Relación de evaluaciones del desempeño 2021.</u>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: Nivel de uso de las tecnologías: En el año 2021- 80.49% En el año 2020 –77.6% En el año 2019 – 79.17 <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021,2020, 2019.</u>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Se evidencia los resultados con relación a participación de la Capacitación Especializada y Desarrollo en la Encuesta de Clima: En el año 2021 – 80.29 % En el año 2020 – 90.56% En el año 2019 - 90.66% Se evidencia un cumplimiento del indicador de un el POA de un 97 % de actividades de capacitación ejecutadas en el 2021. <u>Evidencias: Informe POA 2021</u>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se realizan anualmente la entrega de reconocimientos y placas a los servidores públicos que hayan tenido un desempeño excelente. En el año 2020 se han reconocido 160 empleados <u>Evidencias: Artículos en página Web</u>	No se han realizado actividades de reconocimiento a empleados durante el año 2021.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se ha realizado acciones de jornadas de foresta, durante el año 2021. Evidencia: Fotos, registro de participantes	No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Se evidencia como acción de mejora del plan de mejora del año 2022. Evidencia: Plan de Mejora 2022	No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia medición Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad ni en la toma de decisiones.
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.		No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en la calidad

		de la democracia, comportamiento ético, el estado de derecho.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia la medición del impacto de la organización en la sostenibilidad ambiental.
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>Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p>La última evaluación del mes de diciembre 2020 fue de un 99% en todos los aspectos. Se evidencia que la institución ha logrado un 94.5 % en la evaluación trimestral correspondiente al 2021 al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Evaluación de la DIGEIG 2020</p> <p>b) a) Informes trimestral Oct-Dic 2021, DIGEIG evaluados.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia mediciones de la organización para preservar y mantener los recursos-.

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia las siguientes métricas en las redes sociales Año 2021 Instagram Publicaciones: 2,393 Menciones: 3495 Interacciones: 95255 Visitas al perfil: 47629 Evidencias : Correo de Mediciones DCO	No se evidencia la cobertura en otros medios de comunicación.
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.).		No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados.
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).	Se evidencia acciones en materia de Transparencia Digital, se realizan mesas técnicas de trabajo. Se han realizados benchmarking con instituciones para conocer sus buenas practicas implementadas en materia de calidad, normativas ISO, etc. Evidencia: Lista de participantes, fotos de benchmarking EDESUR y MEPYD.	

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).	Se evidencian acciones de prevención en materia de salud, Comité de Seguridad en el Trabajo, Jornadas de Vacunación COVID-19, además de los trabajos para la implementación de la norma ISO 45001. Se evidencia una acción de mejora en el plan de mejora del 2022. <u>Evidencia: Jornada de vacunación, Conformación Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo.</u>	
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).		No se evidencian resultados en la medición de la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se han recibido 25 177 solicitudes a través del S4 durante el año 2021. Nivel de satisfacción de usuarios de 53%. <u>Evidencia: Reportes S4, Encuesta de satisfacción ciudadana 2021</u>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencian resultados por medio de Servicio Consulta Volante de Pago por email; Consulta Expediente SASP; Portal de Concursos Públicos; Convenios de Trabajos con órganos y entes de la administración	

	<p>pública; Foros de Atención de Consultas: Relaciones Laborales (10 consultas en 2020 y 3 en 2021) y Análisis del Trabajo (7 consultas en 2020 y 8 2021); Expansión del SASP 130 instituciones y 377,327 expedientes de servidores incorporados en la base de datos; Talleres Ley 41-08.</p> <p><u>Evidencia: Portal Web</u></p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Fueron realizados 2 benchmarking: <u>MEPYD</u> <u>EDESUR</u></p> <p>En estos encuentros se tomaron buenas prácticas desarrolladas por estos organismos en la implementación de la norma 37301 de Anti soborno y cumplimiento Regulatorio</p> <p><u>Evidencia: Reporte de visita, Fotos de Visita, Reunión de Participantes.</u></p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que durante el primer trimestre del 2021 el cumplimiento de los convenios fue de un 20%</p> <p><u>Evidencia: Sistema de seguimiento a Convenios</u></p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Fueron realizadas 3 auditorías al SGC: 2 internas y una externa.</p> <p>Además, se realizó una auditoría de recertificación de la norma UNE 93200 correspondiente a la Carta Compromiso.</p> <p><u>Evidencia: Informes de auditorías internas y externas 2020,2021.</u></p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Desarrollo del sistema integrado de la Gestión Institucional y mejoras al portal Web Concurso. Mejoras en el Sistema de Seguimiento a Solicitudes de Servicios. <u>Evidencia: Captura de pantallas de los sistemas.</u>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se evidencian acciones de seguimiento al plan de Reforma de la Administración Pública, como mesas técnicas de trabajo con diferentes instituciones. <u>Evidencias: Informes de Trabajos Mesas Técnicas del plan de Reforma.</u>	No se evidencia los resultados de la implantación de las reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia ejecución presupuestaria 2021 vs. Cumplimiento POA 2021 <u>Evidencia : Informes de transparencia 2021</u>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencian acciones de mejora en diferentes procesos de la institución. <u>Evidencia: Plan de mejora de procesos Procesos actualizados en Certool.</u>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se evidencian acciones de benchmarking en materia de implementación de buenas practicas en el despliegue de acciones para la certificación de políticas de anti sobornos y de cumplimiento regulatorio. <u>Evidencia: Lista de asistencia.</u>	

<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 el 2021 se observa un nivel de cumplimiento de convenio con fondos internacionales de 45.3% de ejecución. Evidencia: SiGEF</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>Se evidencia que se han implementado acciones en materia de tecnología mejorando procesos y la eficiencia en la prestación de servicios, impactando en la organización a través de la reducción de costos. Evidencia <u>nueva versión del portal CONCURSA MAP</u></p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Recertificación ISO en el año 2020, 2021 Carta compromiso en el 2020, 2021 Evidencia: <u>Certificados de Acreditación de AENOR</u></p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con dos (2) certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación ISO 9001-2015 - Certificación UNE 93200 (Carta Compromiso) <p>Evidencia: <u>Certificados.</u></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del 86.4% del presupuesto de la organización, en el año 2021, viéndose afectado por la suspensión de algunas actividades programadas en el POA, como consecuencia de la pandemia Covid-19. Evidencia: <u>Informe de ejecución presupuestaria MAP.</u></p>	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia medición de la eficiencia de costos - efectividad
---	--	---

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