

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_ **Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (PROCOMPETENCIA)**\_\_

**FECHA:**

\_Junio 2022\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Se evidencia que la institución cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024, elaborado en 2021. Durante este proceso se contó con el involucramiento de los grupos de interés internos y externos, obteniendo como resultado la ratificación del marco estratégico institucional del 2012, extraídos del mandato de la Ley 42-08 y el marco normativo aplicable a la institución.  - Evidencias: • Resultados de ejercicio de análisis de misión, visión, a los clientes internos y externos. • Resultados FODA cliente interno y del cliente externo. • PEI 2021-2024, págs. 15-18	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se evidencia que para el ejercicio de elaboración del PEI 2021-2024, en el 2021 se realizó la ratificación del marco de valores, extraídos del mandato de la Ley 42-08 y coherentes con los principios constitucionales, involucrando al grupo de interés interno.  - Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de ejercicio de análisis de misión, visión, valores a los clientes internos.</li> <li>• Resultados FODA cliente interno.</li> <li>• PEI 2021-2024, págs. 15-18</li> <li>• Ley No 42-08</li> </ul>	
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 Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Se evidencia el aseguramiento de la alineación del marco estratégico y de valores siguiendo lo establecido en el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de Planificación Estratégica Institucional, que indica la revisión de las normativas nacionales para su definición, como muestra la metodología seguida en el PEI 2021-2024.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002).</li> <li>• PEI 2021-2024, pág. 4, 15-18</li> </ul>	
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>Se evidencia el aseguramiento de la comunicación interna y externa de los objetivos estratégicos, operativos, misión, visión y valores de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A lo interno, la misión, visión y valores se socializan a través de actividades de inducción, reuniones y de los carteles acrílicos colgados en la institución.</li> <li>2. En los documentos y socializaciones del PEI y el POA, a través de charlas y reuniones para presentar a todo el personal los compromisos asumidos, también disponibles en carpeta compartida con acceso público a todo el personal.</li> <li>3. La comunicación hacia los grupos de interés se realiza a través de las publicaciones tanto de la misión, visión y valores, como del PEI y el POA en la página Web institucional.</li> </ol> <p>- Evidencias:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla portal Web de la publicación PEI, POA, misión, visión y valores.</li> <li>• Material de Inducción a nuevos empleados.</li> <li>• Lista de participación talleres de inducción.</li> <li>• Fotos placa de Misión Visión y Valores</li> </ul>	
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>Se evidencia el aseguramiento de la revisión de pertinencia del marco estratégico cada cuatro años, posterior al análisis situacional, como lo establece el procedimiento interno y como se realizó en el PEI 2021-2024.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002).</li> <li>• Informe de análisis situacional FODA 2021.</li> <li>• PEI 2021-2024, pág. 17</li> </ul>	
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>Se evidencia el sistema de gestión para la prevención de los comportamientos no éticos y prevención de la corrupción, mediante el ejercicio de funciones de la Comisión de Ética Pública, regido por un Código de Ética y Conducta con sus respectivos procedimientos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Conducta</li> <li>• Resolución que identifica al Comité de Ética.</li> <li>• Plan de Trabajo Comité de Ética.</li> <li>• Captura de pantalla portal de Transparencia</li> <li>• Procedimiento Control y Manejo de Inobservancias a Normativas (RRHH-P-006) y Reporte de Situaciones Impropias (RRHH-P-007)</li> </ul>	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia la participación de los diferentes niveles jerárquicos institucionales y el involucramiento de las distintas áreas en la elaboración de la Planificación Estratégica y Operativa, mediante la definición de roles, asignación de objetivos, y estableciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo que refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. A su vez se llevan a cabo evaluaciones de clima laboral para valorar aquellos factores institucionales, que pudieran requerir atención y desarrollar los planes de mejoras como resultado de dicha evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de control y retroalimentación de reuniones de equipos.</li> <li>• Encuesta de clima y plan de mejora.</li> <li>• Resultado de Grupo de Enfoque</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 la definición de la estructura, mediante la aprobación de la Resolución Núm. 010-2020, que aprueba modificaciones de su estructura organizativa, complementándola con el Manual de Cargos y Manual de Funciones, donde se detallan los niveles funciones, responsabilidades y competencias. En adición, se evidencia el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>levantamiento y evaluación d acuerdos de desempeño, basados en la planificación institucional, para todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Se evidencia el interés de la institución por asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el Manual de Procesos y Procedimientos e instruyen al respecto a través de socialización de los documentos con los involucrados o interesados, teniendo los documentos disponibles a través de la carpeta compartida de acceso público a todo el personal, y de emisiones de información sobre cambios organizacionales a todo el personal.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Núm. 010-2020 del Consejo Directivo, que aprueba la modificación de la estructura organizativa.</li> <li>• Resolución Núm. 007-2019 del Consejo Directivo, que aprueba el Manual de Cargos y Funciones.</li> <li>• Resolución Núm. 008-2020 del Consejo Directivo Manual de Proceso y Procedimiento Crítico, que incluye Mapa de Proceso.</li> <li>• POA 2022</li> <li>• Evaluaciones por desempeño.</li> </ul>	
<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>Se evidencia que PRO-COMPETENCIA define sus resultados cuantificables a través de indicadores de gestión que son monitoreados por el área de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos, quienes colaboran en la definición de los indicadores y realizan el seguimiento de su medición de manera periódica.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de gestión en el PEI y POA.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional.</li> <li>• Evaluación del desempeño basada en resultados, competencias y en el régimen ético y disciplinario</li> </ul>	
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>Se evidencia la introducción de mejoras en el sistema de gestión de acuerdo a las expectativas recogidas en los diferentes grupos de interés a través de las sesiones de grupos de enfoque y encuesta realizadas durante el proceso de PEI 2021-2024 y acogidas en la definición de los objetivos estratégicos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002).</li> <li>• Informe de análisis situacional FODA 2021.</li> <li>• PEI 2021-2024, pág. 12; 19-26</li> <li>• Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> </ul>	
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>Se evidencia la participación de los diferentes niveles jerárquicos institucionales y el involucramiento de las distintas áreas en la elaboración de la Planificación Estratégica y Operativa, mediante la definición de roles, asignación de objetivos, y estableciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo que refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. A su vez se llevan a cabo evaluaciones de clima laboral para valorar aquellos factores institucionales, que pudieran requerir atención y desarrollar los planes de mejoras como resultado de dicha evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de control y retroalimentación de reuniones de equipos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima y plan de mejora.</li> <li>• Resultado de Grupo de Enfoque</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
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>Se evidencian la estructuración, documentación y aplicación del sistema de gestión de calidad CAF.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de autoevaluación 2022</li> <li>• Plan de acción 2022</li> <li>• Informe de seguimiento plan de acción 2022</li> </ul>	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencia la creación de condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través del procedimiento para definir canales de comunicación.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación</li> <li>• Carpeta compartida interna</li> <li>• Cuentas de RRSS de la institución</li> <li>• Medición de impacto de publicaciones en RRSS</li> <li>• Estadísticas de la unidad de Comunicaciones</li> </ul>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia el compromiso de la alta dirección en el fortalecimiento de los procesos internos de la institución, proporcionando un ambiente y lineamientos que orientan a la gestión por procesos, motivando e integrando a todos los colaboradores institucionales. En la actualidad, la institución se encuentra desarrollando la creación de un plan de acción que busca implementar un sistema de gestión de calidad, así como desarrollando actividades para alinear la gestión de proyectos con los requerimientos establecidos por el MEPyD u organismos de Cooperación Internacional.</p>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso	<p>Se evidencia la creación de condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través del</p>	

<p>de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>procedimiento para definir canales de comunicación.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación</li> <li>• Plan de comunicación interna</li> <li>• Carpeta compartida interna</li> <li>• Cuentas de RRSS de la institución</li> <li>• Medición de impacto de publicaciones en RRSS</li> <li>• Estadísticas de la unidad de Comunicaciones</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Existe un compromiso hacia la mejora y la innovación, muestra de esto son las actividades que se desarrollan en procura de fortalecer nuestros procesos. Se realizan reuniones con equipos de trabajo para la retroalimentación sobre resultados de la ejecución de diversas acciones, identificar oportunidades de mejora y revisión de planes, rendición de cuentas, planificación conjunta, evaluación de resultados, por ejemplo, Propuesta para reforma de la Ley.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas reuniones de equipo.</li> <li>• Propuestas de proyectos de institucionales</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia el interés de la MAE por motivar las iniciativas del cambio y sus efectos respecto a la implementación de la Ley mediante su involucramiento en el proceso de planificación institucional, cuyo resultado es internamente mediante talleres, charlas y reuniones; y externamente a través de la página Web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Captura de pantalla portal Web publicación PEI, POA</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Se evidencia el interés de la MAE por predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos mediante la aceptación y compromiso con el Código de Pautas de Ética de las MAE y en los porcentajes de avances en sus tareas de POA. - Evidencias: • Carta Compromiso de cumplimiento al Código de ética, firmada por la alta dirección. • Declaración Jurada de bienes adquiridos.	
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.	Se evidencia el compromiso de una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados con medidas de lucha contra la discriminación a través de la aceptación y compromiso con el Código de Ética Pública. - Evidencias: • Código de Ética Pública.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que para la formulación de las herramientas de gestión estratégica institucional se realizan acercamientos con el personal de la institución, en las diferentes fases del proceso. - Evidencias: • Análisis situacional PEI 2021-2024 • Sensibilización POA 2022. • Resultados encuesta de clima	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se evidencia el apoyo a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos a través de la estructura organizativa, la distribución de las funciones descritas en los perfiles de puestos, el apoyo de las competencias necesarias a través del	

	<p>plan de capacitación anual y la distribución de trabajos basados en el POA y las mediciones de desempeño en las que se realiza retroalimentación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de Puestos</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Distribución de los trabajos basados en el POA</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Reporte evaluación del desempeño 2021</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>La institución fomenta en los diferentes niveles jerárquicos la delegación de autoridad y se promueve el empoderamiento de los empleados. Muestra de esto son las diferentes comisiones de personal conformadas en la institución, que participan en actos públicos tanto nacionales como internacionales.</p> <p>Evidencia: participación de comisiones y actos públicos.</p> <p>Participación Red Centroamericana y del Caribe de Autoridades nacionales encargadas del tema Competencia (RECAC)</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>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y de ánimo a sus colaboradores para que desarrollen sus competencias a través de la capacitación y formación de los mismos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022 y su ejecución</li> <li>• Plan de inducción</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se evidencia el reconocimiento y premiación de los esfuerzos individuales y de equipo al calificar y tener en cuenta los mismos para los procesos de promoción interna y la ejecución de los planes de reconocimiento.</p> <p>- Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de promoción por desempeño</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Reconocimiento desempeño institucional SISMAP</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>Se analizan las necesidades de los grupos de interés, para la elaboración y actualización del plan estratégico, incluyendo las autoridades políticas, así como los lineamientos del Estado que nos aplican. Estas informaciones se dan a conocer a todos a través de la socialización de PEI y POA y de forma amplia a través de medios de comunicación, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002).</li> <li>• Informe de análisis situacional FODA 2021.</li> <li>• PEI 2021-2024, pág. 12; 19-26</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Se evidencia el interés de mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas mediante iniciativas de apoyar respecto a competencias otras</p>	

	<p>organizaciones públicas, lo que se contempla en el Plan Operativo Anual y los informes de abogacía realizados.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Capacitaciones a entidades públicas</li> <li>• Link sección de noticias del portal institucional</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Se evidencia el interés por ajustar la institución a las políticas públicas mediante el ajuste a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 449-06 de Compras y Contrataciones,</li> <li>• Ley 41-08, de Función Pública,</li> <li>• Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública,</li> <li>• Ley general 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública,</li> <li>• Ley 120-01 Código de Ética del Servidor Público,</li> <li>• Ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Controlaría General de la República</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030</li> </ul> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación del SMMGP</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia que los objetivos y metas establecidas para el desempeño institucional están alineados con las políticas públicas mediante la aprobación del PEI, que se alinea a los objetivos de desarrollo. El POA que se desprende de este y el correspondiente presupuesto que es monitoreado a través del SIGEF.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución POA</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución PEI</li> <li>• Puntuación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</li> <li>• Sistema de Gestión Financiera (SIGEF)</li> </ul>	
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>Se evidencia el interés de desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés, mediante la firma de acuerdos de colaboración con diferentes entes y participaciones activas en comités externos.</p> <p>- Evidencias: Acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DGCP</li> <li>• IDAC</li> <li>• INFOTEP</li> <li>• CAPGEFI</li> <li>• Tribunal Constitucional</li> </ul> <p>Mesas de trabajo y reuniones con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INDOCAL</li> <li>• MICM</li> <li>• Senado</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia la participación de la institución en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión al aceptar invitaciones a distintas actividades de dichos grupos de interés.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Red Centroamericana de Autoridades de Competencia.</li> <li>• Conversatorio organizado por la Comisión de Justicia &amp; Legislación de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).</li> <li>• Acercamiento con la Dirección de Alianzas Público Privadas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en el Desayuno Económico del Periódico Hoy</li> <li>• Capacitación AIRD sobre el "Régimen de protección de la libre competencia"</li> <li>• Reunión c de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)</li> </ul>	
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>Se evidencia la construcción y promoción de la conciencia pública, su reputación, su reconocimiento y sus servicios a través del uso de distintos medios de comunicación periódicos y de planes de capacitación enfocados a grupos de interés determinados.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia periódicos de notas de prensa de actividades de la institución,</li> <li>• Captura de pantalla del uso de redes sociales,</li> <li>• Captura de pantalla página Web,</li> <li>• Listado de participantes talleres de concientización sobre la Ley</li> <li>• Fotografías de actividades de capacitación</li> </ul>	

## 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
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,	Se evidencia la identificación de las condiciones que deben cumplirse a través de los supuestos y del análisis situacional realizado para la planificación	

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>estratégica 2021-2024, establecido en el procedimiento documentado.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional.</li> <li>• Informe situacional FODA 2021</li> <li>• Informe de análisis comparativo 2021</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés en la Ley 42-08, los reglamentos complementarios, PEI, POA, realizando levantamientos de sus necesidades y expectativas en cada proceso estratégico.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI,</li> <li>• POA</li> <li>• Ley 42-08 y reglamentos complementarios.</li> <li>• Matriz de servicio</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia un análisis de reformas del sector en la definición de las estrategias de planificación 2021-2024 y POA 2022 como parte de la metodología a seguir en el proceso estratégico que contempla actualización y ajustes necesarios cada año.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Informe de avance POA 2022</li> </ul>	
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 el análisis de desempeño interno incluyendo a los grupos de interés mediante el procedimiento de planificación, además, la Metodología VAR, y la autoevaluación CAF.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis situacional FODA 2021</li> <li>• Metodología VAR</li> <li>• Autoevaluación CAF, informes y planes de acción.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 evidencia la traducción de la misión y visión de la institución en el PEI, que se realiza cada 4 años y en el POA que se ejecuta anualmente, mismos que están aprobados.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia en la</p>	

	<p>definición del análisis situacional, grupo de enfoque y sesiones de levantamiento de POA.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002).</li> <li>• Informe de análisis situacional FODA 2021</li> <li>• Resultados grupo de enfoque</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Se evidencia en el POA, la integración aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental) y responsabilidad social. A su vez contamos con una Política de Género para la gestión interna institucional.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Política de Género</li> </ul>	No se evidencia la integración de aspectos de diversidad en las estrategias y planes de la organización.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>Se evidencia la asignación de recursos en el Presupuesto aprobado.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado</li> <li>• Plan anual de compras</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se evidencia la implementación de la estrategia y la planificación en los Planes Operativos Anuales, que surgen del PEI, mismos que contienen los procesos, proyectos, responsables, tiempos de ejecución e indicadores de cumplimiento y la estructura de seguimiento.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual, que parte de PEI</li> </ul>	

<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 evidencia el desarrollo de planes y tareas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir mediante la elaboración del PEI y el POA que contienen los objetivos a lograr con los procesos, proyectos, responsables, tiempos de ejecución e indicadores de cumplimiento y la estructura de seguimiento.</p> <p>- Evidencias: • POA 2022</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 evidencia la comunicación de los objetivos, planes y tareas dentro de la organización mediante el involucramiento de las áreas en la definición del Plan Operativo Anual y talleres de presentación a todo el personal. En adición son publicados en el portal de transparencia el PEI y el POA, así como sus informes de avance.</p> <p>- Evidencias: • Listas de participación en talleres. • Material impartido charlas comunicación POA • Publicación de PEI y POA en el Portal de Transparencia.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencian reuniones periódicas con la alta gerencia, con el propósito de evaluar los avances y dificultades para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>- Evidencias: • Matriz de seguimiento de POA trimestral de cada unidad organizacional. • Informe de seguimiento POA • Listados de asistencia</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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia la identificación de necesidad de cambio y posibles impulsores de innovaciones y oportunidad de TIC en el análisis situacional y cruce de información en base a la herramienta FODA y la gestión a través de los pilares del SISTCGE.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis FODA y cruce de información.</li> <li>• Calificación SISTICGE</li> </ul>	
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>Se evidencia el desarrollo de una cultura para la innovación a través del diseño y aplicación del Plan de Capacitación, el diseño del Plan de Mentoría, talleres de nivelación de conocimientos para áreas sustantivas con homólogos internacionales, así como la firma de acuerdos interinstitucionales.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2021 y su ejecución</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales para el intercambio de conocimiento</li> <li>• Plan de Mentoría.</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia el interés de la institución de comunicar las iniciativas de innovación a través de la socialización de PEI y POA que resultan del análisis situacional a todos los grupos de interés.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis situacional</li> <li>• PEI y POA</li> <li>• Participaciones de sensibilización PEI y POA</li> <li>• Captura de pantalla de PEI y POA en portal web institucional.</li> </ul>	

<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.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución de comunicar las iniciativas de innovación a través de la socialización de PEI y POA que resultan del análisis situacional a todos los grupos de interés.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis situacional</li> <li>• PEI y POA</li> <li>• Participaciones de sensibilización PEI y POA</li> <li>• Captura de pantalla de PEI y POA en portal web institucional.</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través del presupuesto y el acceso a fondos del SNIP (MEPyD) frente a proyectos de mejora e impacto nacional.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado.</li> <li>• Fondos SNIP</li> <li>• Normas Técnicas del Sistema Nacional de Inversión Pública SNIP Guía</li> </ul>	

**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
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia el análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la institución, mediante la Planificación de Recursos Humanos que se realiza para la contratación de personal vinculado al cumplimiento de las funciones requeridas por la institución para poder brindar los servicios a los</p>	

	<p>agentes económicos, que establece la Ley 42-08. Además, se realiza un análisis de las necesidades de refuerzo de los conocimientos y competencias de los Recursos humanos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de RRHH</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia que PROCOMPETENCIA desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios objetivos, mediante el cumplimiento con la Ley de Función Pública 41-08, la aprobación del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño, del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal y del Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales, Manual de Organización y Funciones, el Manual de Cargos, disponibles a todo el personal en carpeta compartida institucional.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Función Pública 41-08</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Persona</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos (Descripciones de Cargos)</li> </ul>	
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>Se evidencia que la institución gestiona sus procesos con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal y Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño</li> </ul>	No se evidencia una política formal de responsabilidad social.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se evidencia que la institución gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal y Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño y la aplicación de los concursos para carrera administrativa.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño.</li> </ul>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y	Se evidencia que la institución apoya la cultura del desempeño mediante la implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño establecido	

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la aplicación de acuerdos de desempeño que se elaboran a inicio de cada año y la realización de la Evaluación del Desempeño a final de año.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño elaborados.</li> <li>• Minutas de monitoreo trimestrales.</li> <li>• Evaluaciones del desempeño realizadas.</li> </ul>	
<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>Se evidencia la aplicación de principios de equidad en los procesos de los recursos humanos en la política y procedimiento sobre compensación y beneficios, así como el registro estadístico desagregados por sexo y sus necesidades en el plan de RRHH.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos 2022</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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>Se evidencia el plan de desarrollo que considera las competencias actuales y las necesarias de cada servidor frente al cargo de desarrolla en el Plan de Capacitación 2022, el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño, Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Desempeño</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Evaluación de Competencias Profesionales</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia la atracción y desarrollo de los talentos necesarios a través de la aplicación del Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal y lo establecido en el Manual de Cargos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal.</li> <li>• Manual de Cargos</li> </ul>	
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>Se evidencia el diseño de un plan de mentoría como nueva e innovadora forma de aprendizaje para desarrollar competencias cruzadas.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mentoría</li> </ul>	
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>Se evidencia el establecimiento de planes de desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionadas con las personas en el Plan de Capacitación 2022.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia la guía y apoyo a nuevos empleados a través de la aplicación de la agenda de inducción impartida a los servidores de nuevo ingreso, de acuerdo al Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Inducción.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Inducción RRHH-P-008</li> <li>• Agenda de inducción de personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados en el Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño y mediante la autorización de traslados y comisión de servicio a los empleados de carrera.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Promoción por Desempeño.</li> <li>• Autorización de traslados y comisión de servicio a los empleados de carrera.</li> <li>• Compartir con todo el personal los avisos de concursos enviados por el MAP.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia la promoción y desarrollo de métodos modernos de formación a través de e-learning en plataformas virtuales y uso de multimedios y vídeos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Captura de pantalla de correo de RRHH sobre cursos disponibles online.</li> <li>- Certificado de formación curso online de CAPGEFI, INAP y otras instituciones.</li> <li>- Presentaciones multimedia de promoción y abogacía.</li> </ul>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de 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, en el Plan de Capacitación 2022, el plan de mejora del clima laboral, y Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022.</li> <li>• Plan de Mejora de Clima.</li> </ul>	

	• Planes de trabajo Comité Mixto de Seguridad y Salud	
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.		No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo mediante reuniones periódicas de rendición de cuentas que la MAE y los directivos sostienen, donde se socializan los avances de cada área o departamento. También, mediante la creación de Comités para la colaboración interinstitucional y la Política de comunicación, así como en las sesiones de FODA y grupo de enfoque sostenidas en el marco del proceso estratégico. - Evidencias: • Minutas de reuniones. • Memorandos de designación de Comités • Política de comunicación • Procedimiento de Planificación Estratégica • Informe de FODA 2021 • Resultados del Grupo de Enfoque 2021	
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,	Se evidencia la creación de un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados mediante la conformación de equipos de trabajo especiales. - Evidencias:	No existe un buzón de sugerencias interno.

<p>grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación de Equipos Especiales.</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité de salud y seguridad</li> <li>• Comité NOBACI</li> <li>• Comité de Calidad</li> </ul>	
<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 el involucramiento de los clientes internos y externos durante todas las etapas del proceso de planificación estratégica, así como mecanismos que permiten que los colaboradores realicen propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad. Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento Elaboración de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento Elaboración de Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos, pág. 3 y 8</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Planificación Estratégica</li> <li>• Informe FODA 2021.</li> <li>• Grupo de Enfoque para Plan de Mejora del Clima Laboral 2022.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución mediante la participación y aprobación por las áreas y por los directivos del POA 2022 y Acuerdos de Desempeño 2022.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control participación talleres definición del POA.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño 2022</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Se evidencia la realización de encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora a través de la encuesta realizada acorde al Manual de Políticas,</p>	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Proceso y Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias:</li> <li>• Resultados Encuesta Clima</li> <li>• Manual de Políticas, Proceso y Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>• Grupos de enfoque para socialización de los resultados y lluvia de ideas para el plan de mejora</li> </ul>	
<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>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, mediante la conformación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y la aplicación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y la política de STT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias:</li> <li>• Designación Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia 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 con la implementación de una Política de Trabajo remoto temporal por la pandemia, así mismo, se evidencia el cumplimiento de la Ley de Función Pública núm. 41-08 y de Ley de Seguridad Social en cuanto a las licencias por maternidad y paternidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Trabajo Remoto RRHH-PL-005 V01.</li> <li>• Política de Maternidad y Paternidad RRHH-P-017-V01 y permisos de lactancia establecidos en la Ley de Función Pública núm. 41-08.</li> <li>• Aprobación de trabajo a tiempo parcial a empleados con necesidades de salud especial.</li> </ul>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencian gestiones de apoyo para empleados con situaciones de salud especiales - Evidencias: • Gestiones con las AFP y familiares para solicitudes de pensiones por discapacidad.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia la elaboración de un plan de reconocimiento para recompensar a las personas de forma no monetaria, luego de la revisión de los beneficios, con actividades de esparcimiento y horas libres. - Evidencias: • Plan de Reconocimiento	

#### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.).	Se evidencia que la institución identifica tomando en consideración su naturaleza a socios claves del sector privado que ejerzan el comercio y sean sectores económicos con actividad frecuente. Así mismo se evidencian los socios claves del sector público que para el desarrollo de sus servicios lleven el uso del portal para las compras y contrataciones, como medio de trámite y gestión administrativa. Así mismo, se hace la identificación de aquellas instituciones públicas y privadas y organismos internacionales que dentro de sus competencias y atribuciones se hace necesario la	

	<p>firma cuerdos de colaboración mutua como socios claves para el buen desarrollo de relaciones sostenibles dentro de su marco de acción.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos con proveedores.</li> <li>• Listado de Acuerdos formales con instituciones Públicas.</li> <li>• Listado de Acuerdos formales con instituciones privadas (comunitarias, sociedad civil, universidades)</li> <li>• Intercambio de correos con organismos homólogos internacionales (FTC, RECAC)</li> </ul>	
<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 evidencia el desarrollo y gestión de acuerdos de colaboración con entidades públicas para lograr beneficio y apoyo mutuo, en experiencia, recursos, transferencia de conocimientos y la inclusión de buenas prácticas.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo firmado con DGCP</li> <li>• Acuerdo firmado con Aduanas.</li> <li>• Acuerdo firmado con INFOTEP.</li> <li>• Acuerdo firmado con el Tribunal Constitucional</li> </ul>	<p>No se evidencia en los acuerdos gestionados y realizados, aspectos de responsabilidad social o medioambiental de los productos/servicios contratados.</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 evidencia la definición de roles y responsabilidades de cada socio en cada acuerdo de colaboración firmado. De igual manera se establece mesas de trabajo que podrán hacer la evaluación periódica de los proyectos desarrollados conjuntamente, así como el impacto realizado al sector al cual fue dirigido</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo firmado con DGCP</li> <li>• Acuerdo firmado con INFOTEP.</li> <li>*Acuerdo firmado con Aduanas</li> <li>*Acuerdo con el Tribunal Constitucional</li> </ul>	<p>No se evidencia la inclusión de los controles de evaluaciones o revisiones ni la monitorización periódica de la implementación y resultados de las alianzas.</p>

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia la identificación de necesidades de alianzas público-privada (APP) en el PEI 2021-2024</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021</li> <li>• Informe de convenios de colaboración con Agentes reguladores según artículo 69 Ley 42-08</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia la selección de los proveedores aplicando criterios de responsabilidad al seleccionarlos dentro del registro de proveedores del estado, que cumplen con los requisitos fiscales y legales que contempla la Ley No 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Pliego de Condiciones de procesos 2021</li> <li>• Monitoreo por la DGCP.</li> </ul> <p>*Validación en el cumplimiento de las normativas de los procesos de compras en el Registro de los contratos a través de la Contraloría General de la República (Sistema TRE).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la garantía de una transparencia proactiva en el cumplimiento de los objetivos de la Ley núm. 200-04 a través de las informaciones suministradas en el subportal Web de transparencia y el portal de datos abiertos de la institución. Además, en la política de información establecida en la Política de Comunicación Institucional.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias:</li> <li>• Política de Comunicación Institucional</li> <li>• Captura de pantalla del subportal Web de Transparencia</li> </ul>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sean de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública. Así como las encuestas de levantamiento de información a los clientes externos para el análisis situacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias:</li> <li>• Resoluciones del Consejo Directivo que ordenan la celebración de consultas públicas.</li> <li>• Publicación de Convocatorias a consultas públicas</li> <li>• Encuesta de análisis situacional a cliente externo</li> </ul>	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>Se evidencia la recolección de datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes a través de la Plataforma 311 y el Foro, presentes en la página Web institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias:</li> <li>• Captura de pantalla página Web del 311 y de Foro</li> <li>• Estadísticas de datos recogidos a través de 311</li> </ul>	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>Se evidencian el desarrollo de una gestión eficaz en la naturaleza y competencias atribuidas, explicando a los clientes los servicios disponibles, mediante las charlas de concientización que se imparten sobre los servicios que ofrece la institución. Además, la página Web institucional cuenta con estadísticas de los procesos de solicitud tramitados, y definición de los servicios ofrecidos. En la actualizada, debido a la naturaleza de la institución, no aplica para la</p>	

	<p>implementación del programa Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado participación en charlas de concientización</li> <li>• Captura de pantalla estadísticas institucionales.</li> <li>• Captura de pantalla link de servicios ofrecidos</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia la alineación de la gestión financiera con los objetivos estratégicos a través de la aprobación y ejecución del presupuesto, el cual sustenta la parte operativa del Plan Estratégico, junto a los Planes de Compras.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• POA 2022</li> <li>• Presupuesto 2022 y ejecución</li> <li>• Plan de compras 2022</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evidencia la evaluación de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras mediante la Planificación del Presupuesto partiendo del Plan Estratégico y los Planes Operativos. Por igual se analizan las compras y contrataciones, contemplando varias cotizaciones para que el Comité de Compras y la unidad de Compras, decida la opción con menor riesgo para la</p>	

	<p>institución, acorde a los lineamientos y normativas establecidas por los órganos rectores de estos procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2022 y ejecución</li> <li>• PACC 2022</li> <li>• Actas de reuniones comité de compras</li> <li>• Registro de compras y contrataciones</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de la transparencia financiera y presupuestaria mediante el uso del SIGEF y la publicación en el subportal de transparencia de la página Web de los documentos financieros que sustentan la ejecución presupuestaria, además, a través de las calificaciones de la medición del índice de gestión presupuestaria.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla subportal Web portal de transparencia</li> <li>• Captura de pantalla de gestiones a través del SIGEF</li> <li>• Récord del índice de ejecución presupuestaria</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, mediante el uso del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el seguimiento de los lineamientos de la Dirección de Presupuestos y de Compras y Contrataciones Públicas; además de seguir la política de Gestión de Compras y Contrataciones de la institución y el seguimiento a su ejecución.</p> <p>- Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones</li> <li>• Política de Gestión de Compras y Contrataciones de la institución</li> </ul>	
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.).	<p>Se evidencia la introducción de un sistema de planificación, de control presupuestario y de costos mediante la gestión financiera a través del SIGEF y la formulación del presupuesto anual con su ejecución mensual, que se relaciona al Plan Estratégico Institucional que abarca una programación de 4 años.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Presupuesto 2021</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras al contar con una estructura con áreas que asumen las distintas responsabilidades relacionadas con las finanzas sin incurrir en conflictos de interés, teniendo el Departamento Administrativo y Financiero, dentro del cual se encuentran la División de Compras y Contrataciones y el Departamento de Contabilidad como se puede ver en el Manual de Perfiles de cargo y Manual de Organización y Funciones de PROCOMPETENCIA. Por igual los procesos financieros son auditados por la CGR.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Organizacional de Perfiles de cargo</li> <li>• Manual de Organización y Funciones de PROCOMPETENCIA</li> </ul>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>Se evidencia una organización centrada en sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la institución mediante el uso de carpetas institucionales en los servidores de la institución, donde se almacenan documentos institucionales tales como procedimientos, políticas, manuales, etc.</p> <p>Además, todos los documentos, resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son resguardados, almacenados e incluidos en la Página Web institucional</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla carpetas de intranet</li> <li>• Captura de pantalla documentos página Web</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se evidencia el interés por garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada mediante el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias, que administra Control Documental.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia el aprovechamiento de las oportunidades de transformación digital en la adopción de plataformas virtuales para reuniones por las que se imparten y reciben capacitaciones, así como la iniciativa del proyecto de la oficina virtual para la gestión de tareas internas.</p> <p>- Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del uso de la plataforma virtual Zoom</li> <li>• Captura de pantalla del OVI</li> </ul>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia el establecimiento de red de aprendizaje y colaboración para obtener información externa a través del Foro en el portal Web institucional, así como el acceso a base de datos de otras instituciones gubernamentales.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del Foro en portal web</li> <li>• Acuerdo de colaboración con Aduanas</li> <li>• Captura de pantalla de acceso a base de datos ONE.</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia el monitoreo de la información y el conocimiento de la institución mediante el uso de carpetas institucionales en los servidores de la institución, donde se almacenan documentos institucionales tales como procedimientos, políticas, manuales, etc.</p> <p>Además, todos los documentos resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son resguardados, almacenados e incluidos en la Página Web institucional y en físico.</p> <p>Por igual se gestiona la documentación externa mediante el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias, que administra Control Documental.</p> <p>En adición a lo cual el Departamento de Planificación monitorea y da seguimiento a los resultados de gestión de cada área para alinear los indicadores a los Planes Operativos establecidos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla carpetas de intranet</li> <li>• Captura de pantalla documentos página Web</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias</li> <li>• Manual de Funciones del Departamento de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Se evidencia el desarrollo de canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los colaboradores tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos, mediante el uso de carpetas públicas en intranet, el uso de carteleras, y el procedimiento de Generación y Publicación de Comunicación Institucional, así como correos periódicos desde el Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso Correo electrónico</li> <li>• Captura de pantalla de carpetas compartidas</li> <li>• Foto de cartelera</li> <li>• Procedimiento de Generación y Publicación de Comunicación Institucional</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Se evidencia que la institución garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad, en la publicación en la página Web institucional que cuenta con barra de ayuda a la inclusividad y en la participación en portal Datos abiertos Gob. RD.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de portal Web</li> <li>• Captura de pantalla de participación en portal Datos abiertos Gob. RD</li> </ul>	

8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Se evidencia el aseguramiento de que se retenga dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, en caso de que éstos dejen la organización, mediante el uso del correo electrónico institucional y de carpeta compartidas en intranet para almacenar la información relevante, además, en la formulación de procedimientos centrados en cargos y no en personas.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de intranet y correos electrónicos</li> <li>• Manual de Procedimientos Críticos</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia el diseño de la gestión de los recursos tecnológicos de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos en los proyectos de tecnología contemplados en el Plan Operativo que se desprende del Plan Estratégico.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo 2022.</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que en la implementación, monitorización y evaluación de las tecnologías se mida la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas, ni su impacto

<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 identifica el uso de nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando aplicaciones de datos abiertos en tareas diarias de la unidad de Comunicaciones, además, mediante la automatización de tareas diarias de control documental y gestión de los recursos humanos por medio de la Oficina Virtual, además de la certificación de la NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de Síntesis Digital</li> <li>• Captura de pantalla de OVI, (<a href="https://ovi.cndc.local/">https://ovi.cndc.local/</a>)</li> </ul>	
<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 el uso de la tecnología para el apoyo de la creatividad, innovación, colaboración y participación con la digitalización de la información, sobre todo, de las misivas, el desarrollo inhouse del juego interactivo de prácticas anticompetitivas disponible en el portal Web. Además, la disponibilidad del Foro, de la oficina virtual y las interacciones por correo electrónico.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de la carpeta compartida para digitalización de la información</li> <li>• Captura de pantalla del portal Web del juego interactivo (<a href="https://procompetencia.gob.do/juego-interactivo/">https://procompetencia.gob.do/juego-interactivo/</a>)</li> <li>• Captura de pantalla del portal Web del Foro (<a href="https://procompetencia.gob.do/foro/forum/h/">https://procompetencia.gob.do/foro/forum/h/</a>)</li> <li>• Captura de pantalla de la OVI en la sección de Control Documental y digitalización de documentos</li> <li>• Captura de pantalla del correo electrónico.</li> </ul>	

<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 la aplicación de las TIC para la mejora de los servicios externos a través de la disponibilidad del Buzón de Colaboración y la digitalización del formulario de denuncias. A lo interno, se encuentra disponible la digitalización de formularios, correspondencias, espacio para quejas a través del correo electrónico de modo que sean satisfechas las necesidades y expectativas de clientes externos e internos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del portal Web del Buzón de Colaboración. (<a href="https://procompetencia.gob.do/buzon-de-colaboracion/">https://procompetencia.gob.do/buzon-de-colaboracion/</a>)</li> <li>• Captura de pantalla del portal Web del formulario de denuncias. (<a href="https://procompetencia.gob.do/servicios/repcion-y-tramitacion-de-denuncias/formulario/">https://procompetencia.gob.do/servicios/repcion-y-tramitacion-de-denuncias/formulario/</a>)</li> <li>• Formularios de compras, de solicitud de vacaciones, de certificación, disponibles en carpeta compartida y OVI.</li> <li>• Captura de pantalla de sección de control documental de la OVI</li> <li>• Implementación sistema de contabilidad</li> </ul>	
<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>Se evidencia la implementación de un protocolo a través del equipo de seguridad de redes y antivirus institucional.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía equipo de seguridad de redes</li> <li>• Captura de pantalla de antivirus</li> <li>• Captura de pantalla de certificación NORTIC A3, (<a href="https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/comision-nacional-de-defensa-de-la-competencia-procompetencia">https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/comision-nacional-de-defensa-de-la-competencia-procompetencia</a>)</li> </ul>	

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Se evidencia la toma en cuenta del impacto socioeconómico de las TIC en su accesibilidad a los usuarios con discapacidades al portal web institucional. Igualmente, se evidencia la intención de la gestión ambiental como plan de acción del Plan de Medioambiente 2019-2021. - Evidencias: • Captura de pantalla del portal Web del acceso personas con discapacidad.	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se evidencia la realización de un aprovisionamiento y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de los edificios, despachos, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipo y materiales usados, mediante la subcontratación de servicios externos de mantenimiento y la contratación de servicios externos de mantenimiento y capacitación al personal de Servicios Generales para estos fines. - Evidencias: • Subcontrataciones y capacitaciones contempladas en el PACC 2021- 2022 • Plan de Capacitaciones 2021 - 2022 • Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados. • Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencian condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas a través de la aplicación del programa de SST, que incluye la seguridad de los visitantes a la sede.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de política de gestión de activos para considerar ciclo de vida de instalación, equipos, materiales, complementada con una política de medioambiente que considera las 3R.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión de Activos</li> <li>• Política de Medioambiente</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>N/A</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia el interés de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mediante los lineamientos de Uso de vehículos institucionales, Listado de Verificación Diaria Encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados. En adición se realizan acciones orientadas al ahorro energético, toda la luminaria institucional es LED y en las oficinas el ultimo servidor en marcharse apaga el aire y las luces.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados.</li> <li>• Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>Las oficinas se encuentran ubicadas en una zona céntrica y cercana a otras instituciones gubernamentales con vías de transporte y acceso</p>	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>fáciles, que permiten la accesibilidad. También, han realizado un acuerdo con la Biblioteca Nacional para que quienes asistan a la institución temporalmente puedan utilizar parqueos en dicha biblioteca.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de la ubicación satelital a través de Google Map</li> <li>• Plano arquitectónico con distribución de áreas y accesos.</li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia el mapa de procesos, la descripción y documentación de los procesos críticos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Críticos</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia el diseño e implementación de la Oficina Virtual (OVI) donde se realizan gestiones de control documental y de inventario. A su vez se cuenta con una carpeta compartida, la cual se encuentra en el escritorio de la computadora de cada servidor, donde se resguardan todos los documentos institucionales aprobados para fines de consulta.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de la OVI en los módulos de control documental e inventario.</li> <li>• Captura de pantalla de carpeta compartida.</li> </ul>	<p>No se evidencia que la plataforma OVI sea la herramienta adecuada para garantizar el desarrollo óptimo de los procesos institucionales.</p>

<p>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.</p>		<p>No se evidencia una metodología de análisis y evaluación de procesos, los riesgos asociados a los mismos, como tampoco análisis de entorno que pueda influir en el alcance de los objetivos.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia el identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos en el Manual Organización y funciones de PRO-COMPETENCIA, en Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos y en El Plan Operativo Anual (POA), documentos en donde se detalla el responsable de cada uno de los procesos, así como las áreas involucradas.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Organización y Funciones de PRO-COMPETENCIA</li> <li>• Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> <li>• El Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>		<p>No se evidencia un proceso de simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia el impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencian indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos mediante las estadísticas llevadas respecto las actividades de defensa, promoción y abogacía de la competencia,</p>	

	<p>las cuales son constantemente publicados en la Web y otros medios, así como las evidencias de cumplimiento del POA.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de estadísticas institucionales Pagina Web</li> <li>• Seguimiento cumplimiento POA 2022</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia el respaldo de datos, el cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado a través de la ejecución del procedimiento sobre respaldo de la información, custodia de archivos de RRHH y de la política de comunicación que establece la confidencialidad de la información, así como las resoluciones de declaratoria de confidencialidad.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Respaldo de la Información</li> <li>• Procedimiento de Custodia de Expedientes de Recursos Humanos</li> <li>• Política de Comunicaciones</li> <li>• Resoluciones de reserva de confidencialidad</li> <li>• Política de Control de acceso a los activos de recursos tecnológicos y sistemas nacionales de información.</li> <li>• Procedimiento Clasificación y Declaratoria de Confidencialidad de Información.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que, como parte del procedimiento del proceso estratégico, se realizó un levantamiento por medio de grupo de enfoque que involucró la participación de los grupos de interés.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Planificación Estratégica.</li> <li>• FODA 2021 – encuesta a cliente interno y externo</li> <li>• Resultados de grupo de enfoque 2021</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia el método de formularios digitales para simplificación del proceso de denuncia orientado al agente económico disponible en el portal Web.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de portal Web de formulario para denuncias.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que los productos y servicios institucionales ofrecidos a los agentes económicos, están basados en lo establecido en la ley 42-08 de Defensa de la Competencia, la cual no es excluyente a ningún ente social.</p>	
<p>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>	<p>Se evidencia la promoción de la accesibilidad a la organización facilitando informaciones en la Página Web en distintos formatos, inclusive videos. Presenta horarios de atención al ciudadano/ cliente adecuados a la naturaleza de los servicios que presta, además, disponibilidad de idioma. En la página Web cuentan con una barra de ayuda a la inclusividad.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen Pagina Web.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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 evidencia la realización de manuales que contienen un compendio de procedimientos los cuales detallan la forma y los responsables a la hora de realizar los procesos propios de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones Pro-Competencia</li> <li>• Manual de procesos y procedimientos</li> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Cadena de valor de los servicios de PRO-COMPETENCIA.</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se evidencia el interés de la institución en desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la participación en el portal Datos abiertos Gob. RD, mediante la participación y uso del SIGEF, Uso del portal de compras y contrataciones.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen portal Datos abiertos Gob. RD</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Portal de compras y contrataciones</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se evidencia el análisis de Organizaciones/proveedores a través de diferentes organizaciones de procesos institucionales en la colaboración en la mesa de trabajo del sistema unificado</p> <p>- Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de participación mesa de trabajo del sistema Unificado.</li> <li>• Minutas de reuniones mesa de trabajo del sistema Unificado.</li> </ul>	
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.	<p>Se evidencia el fomento de la participación en proceso interorganizacionales en los distintos comités internos conformados: Comité de ética, Comité de compras, Comité NOBACI, Comité de CAF.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación de comités.</li> </ul>	
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.	<p>Se evidencia el interés de la institución en desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la participación en el portal Datos abiertos Gob. RD, mediante la participación y uso del SIGEF, Uso del portal de compras y contrataciones.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen portal Datos abiertos Gob. RD</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Portal de compras y contrataciones</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se evidencia la coordinación y unión de procesos de los socios claves a través de acuerdos realizados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Aduanas</li> <li>• Fundación Reservas</li> <li>• Oficina Nacional de Estadísticas, ONE</li> <li>• Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PROCONSUMIDOR</li> <li>• UNIBE</li> <li>• Oficina Nacional de la Propiedad Intelectual, ONAPI</li> <li>• Comisión Nacional de Energía</li> <li>• ProIndustria</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta de Aviación Civil</li> <li>• Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, MESCYT</li> <li>• Autoridad Portuaria Dominicana</li> <li>• Consejo Nacional de Competitividad</li> <li>• Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)</li> <li>• Superintendencia del Mercado de Valores (SIV)</li> <li>• Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. INDOTEL</li> <li>• Corporación Dominicana de Empresas Estatales, CDEEE</li> <li>- Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla página Web en nota de prensa firma de acuerdo.</li> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul> </li> </ul>	
--	---	--

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).		No se evidencia medición sobre percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización.

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia retroalimentación de los clientes referente a la atención recibida de Pro-Competencia</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación del público meta de Pro-Competencia en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia la información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés a través del monitoreo de los diferentes sistemas de medición de la Transparencia.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Sub-Portal de Transparencia Institucional:</li> </ul> <p>2019</p> <p>ENERO 90%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 88%</p> <p>ABRIL 91%</p> <p>MAYO 99%</p> <p>JUNIO 93%</p> <p>JULIO 97%</p> <p>AGOSTO 99%</p> <p>SEPTIEMBRE 99%</p> <p>OCTUBRE 95%</p> <p>NOVIEMBRE 97%</p> <p>DICIEMBRE 97%</p>	

2020  
ENERO 98%  
FEBRERO 95%  
MARZO 92%  
ABRIL 94%  
MAYO 94%  
JUNIO 92%  
JULIO 95%  
AGOSTO 98%  
SEPTIEMBRE 100%  
OCTUBRE 100%  
NOVIEMBRE 100%  
DICIEMBRE 95%

2021  
ENERO 99%  
FEBRERO 93%  
MARZO 97.5%  
ABRIL 99%  
MAYO 100%  
JUNIO 99%  
JULIO 96.1%  
AGOSTO 80.7%  
SEPTIEMBRE 75.5%  
OCTUBRE 83.6%  
NOVIEMBRE 88%  
DICIEMBRE 85.8%

2022  
ENERO 78%  
FEBRERO 80%  
MARZO 80.5%  
ABRIL 87%

•Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP.

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se mide la percepción respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencia la opinión de los usuarios referente a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. - Evidencias: • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia la medición de la percepción de los usuarios respecto a la diferenciación en los servicios atendiendo a las necesidades específicas del ciudadano
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia la percepción de la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia la percepción de la medición de la digitalización de la organización.

### 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se evidencia que la institución, por la naturaleza de los servicios que brinda, recibe todas las solicitudes siguiendo el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias y administra los tiempos según los plazos establecidos en la Ley 42-08.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias.</li> <li>• Ley 42-08</li> </ul>	No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo de espera de los servicios.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con el canal 311, para la recepción de quejas y denuncias, sin embargo, a la fecha no han sido recibidas.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas 311:</li> </ul> <p>2019:</p> <p>1T : 0. 2T :0. 3T:0 4T:0</p> <p>2020:</p> <p>1T: 0. 2T:0. 3T:0 4T:0</p> <p>2021:</p> <p>1T: 0. 2T:0. 3T:0 4T:0</p> <p>2022:</p>	

	IT: 0. 2T: 0.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En la actualidad nos encontramos en los aprestos para la evaluación de pertinencia o no del programa de Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia el cumplimiento de los estándares de servicio mediante las estadísticas institucionales de servicios.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas institucionales de servicios 2019</li> <li>Resoluciones emitidas 10</li> <li>Denuncias recibidas 1</li> <li>Recursos de reconsideración recibidos 0</li> <li>Investigaciones en curso 3</li> <li>Comunicados de postura 0</li> <li>Participación en mesas de trabajo 7</li> <li>Capacitaciones académicas 6</li> <li>Capacitaciones a agentes económicos 0</li> <li>Reuniones realizadas 2</li> <li>Resoluciones emitidas 2</li> <li>Procedimientos administrativos sancionadores en curso 1</li> </ul> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones 1</li> <li>Informes en materia de Abogacía 3</li> <li>Audiencias 1</li> <li>Acuerdos 1</li> <li>Solicitudes recibidas 4</li> <li>Resoluciones 1</li> <li>Procedimientos Investigación 1</li> <li>Informes 3</li> <li>Mesa de trabajo 8</li> </ul>	

	Capacitaciones 1 Promoción 1 Otros 3  2021 Resoluciones 5 Informes en materia de Abogacía 1 Audiencias 1 Acuerdos Procesos en curso 1 Denuncias recibidas 1 Solicitudes recibidas 9 Resoluciones 5 Procedimientos Investigación 1 Procesos en curso 0 Informes 10 Mesa de trabajo 13 Capacitaciones 8 Otros 3	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se evidencian cinco (5) canales de información o comunicación para el contacto con nuestros usuarios: 1. Presencial. 2. Oficina de Acceso a la Información: 3. Portal web <a href="http://procompetencia.gob.do">http://procompetencia.gob.do</a> 4. Redes Sociales: • Twitter: @PCompetenciaRD; • Facebook: <a href="http://www.facebook.com/PCompetenciaRD/">www.facebook.com/PCompetenciaRD/</a> 5. Buzón de Sugerencias. La evidencia se percibe mediante el informe de respuestas de solicitudes de la OAI y Informe de	

	<p>solicitudes recibidas por la plataforma Web y tramitadas.</p> <p>- Evidencias:</p> <p>•2019</p> <p>ENERO 90%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 88%</p> <p>ABRIL 91%</p> <p>MAYO 99%</p> <p>JUNIO 93%</p> <p>JULIO 97%</p> <p>AGOSTO 99%</p> <p>SEPTIEMBRE 99%</p> <p>OCTUBRE 95%</p> <p>NOVIEMBRE 97%</p> <p>DICIEMBRE 97%</p> <p>2020</p> <p>ENERO 98%</p> <p>FEBRERO 95%</p> <p>MARZO 92%</p> <p>ABRIL 94%</p> <p>MAYO 94%</p> <p>JUNIO 92%</p> <p>JULIO 95%</p> <p>AGOSTO 98%</p> <p>SEPTIEMBRE 100%</p> <p>OCTUBRE 100%</p> <p>NOVIEMBRE 100%</p> <p>DICIEMBRE 95%</p> <p>2021</p> <p>ENERO 99%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 97.5%</p>	
--	--	--

	<p>ABRIL 99%  MAYO 100%  JUNIO 99%  JULIO 96.1%  AGOSTO 80.7%  SEPTIEMBRE 75.5%  OCTUBRE 83.6%  NOVIEMBRE 88%  DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022  ENERO 78%  FEBRERO 80%  MARZO 80.5%  ABRIL 87%</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad y la precisión de la información a través de la información suministrada en la página Web y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional:</p> <p>- Evidencias:</p> <p>2019  ENERO 90%  FEBRERO 93%  MARZO 88%  ABRIL 91%  MAYO 99%  JUNIO 93%  JULIO 97%  AGOSTO 99%  SEPTIEMBRE 99%  OCTUBRE 95%  NOVIEMBRE 97%  DICIEMBRE 97%</p>	

	<p>2020</p> <p>ENERO 98%</p> <p>FEBRERO 95%</p> <p>MARZO 92%</p> <p>ABRIL 94%</p> <p>MAYO 94%</p> <p>JUNIO 92%</p> <p>JULIO 95%</p> <p>AGOSTO 98%</p> <p>SEPTIEMBRE 100%</p> <p>OCTUBRE 100%</p> <p>NOVIEMBRE 100%</p> <p>DICIEMBRE 95%</p> <p>2021</p> <p>ENERO 99%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 97.5%</p> <p>ABRIL 99%</p> <p>MAYO 100%</p> <p>JUNIO 99%</p> <p>JULIO 96.1%</p> <p>AGOSTO 80.7%</p> <p>SEPTIEMBRE 75.5%</p> <p>OCTUBRE 83.6%</p> <p>NOVIEMBRE 88%</p> <p>DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022</p> <p>ENERO 78%</p> <p>FEBRERO 80%</p> <p>MARZO 80.5%</p> <p>ABRIL 87%</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización con la publicación	

Documento Externo  
SGC-MAP

en la Página Web de la Memorias Institucional 2021, la ejecución Presupuestaria, y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional, del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.

- Evidencias:

- Memorias institucionales.

- Ejecución presupuestaria:

2019: 100%

2020: 100%

2021: 93.39%

- Cuadro de Seguimiento de Transparencia - OAI

2019

ENERO 90%

FEBRERO 93%

MARZO 88%

ABRIL 91%

MAYO 99%

JUNIO 93%

JULIO 97%

AGOSTO 99%

SEPTIEMBRE 99%

OCTUBRE 95%

NOVIEMBRE 97%

DICIEMBRE 97%

2020

ENERO 98%

FEBRERO 95%

MARZO 92%

ABRIL 94%

MAYO 94%

JUNIO 92%

	<p>JULIO 95%  AGOSTO 98%  SEPTIEMBRE 100%  OCTUBRE 100%  NOVIEMBRE 100%  DICIEMBRE 95%</p> <p>2021  ENERO 99%  FEBRERO 93%  MARZO 97.5%  ABRIL 99%  MAYO 100%  JUNIO 99%  JULIO 96.1%  AGOSTO 80.7%  SEPTIEMBRE 75.5%  OCTUBRE 83.6%  NOVIEMBRE 88%  DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022  ENERO 78%  FEBRERO 80%  MARZO 80.5%  ABRIL 87%</p> <p>• Cuadro de Seguimiento Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.  2019: 84.33%  2020: 83.91%  2021: 89.21.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, mediante la publicación en la</p>	

Página Web de la Memorias Institucional 2020, la ejecución Presupuestaria, y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional, del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.

- Evidencias:

- Memorias institucionales.

- Ejecución presupuestaria:

2019: 100%

2020: 100%

2021: 93.39%

- Cuadro de Seguimiento de Transparencia - OAI

2019

ENERO 90%

FEBRERO 93%

MARZO 88%

ABRIL 91%

MAYO 99%

JUNIO 93%

JULIO 97%

AGOSTO 99%

SEPTIEMBRE 99%

OCTUBRE 95%

NOVIEMBRE 97%

DICIEMBRE 97%

2020

ENERO 98%

FEBRERO 95%

MARZO 92%

ABRIL 94%

MAYO 94%

JUNIO 92%

	<p>JULIO 95%  AGOSTO 98%  SEPTIEMBRE 100%  OCTUBRE 100%  NOVIEMBRE 100%  DICIEMBRE 95%</p> <p>2021  ENERO 99%  FEBRERO 93%  MARZO 97.5%  ABRIL 99%  MAYO 100%  JUNIO 99%  JULIO 96.1%  AGOSTO 80.7%  SEPTIEMBRE 75.5%  OCTUBRE 83.6%  NOVIEMBRE 88%  DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022  ENERO 78%  FEBRERO 80%  MARZO 80.5%  ABRIL 87%</p> <p>• Cuadro de Seguimiento Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.  2019: 84.33%  2020: 83.91%  2021: 89.21</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>		<p>No se evidencia la medición de la accesibilidad respecto al horario de atención de los diferentes servicios.</p>

6) Tiempo de espera.		No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo de espera de los servicios.
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo para prestar los servicios.
8) Costo de los servicios.	Se evidencia que los servicios que presta la institución se ofrecen de manera gratuita dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular. - Evidencias: • Área de Servicios del portal web	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia la accesibilidad de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular. Índice de transparencia - Evidencias: • Área de Servicios del portal web.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 la participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones. - Evidencias: • FODA, análisis situacional, PEI 2021-2024.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia que la institución cuenta con el canal 311, para la recepción de sugerencias, sin embargo a la fecha no han sido recibidas. - Evidencias: • Estadísticas 311: 2019: 1T: 0. 2T:0. 3T:0 4T:0	

	<p>2020: 1T: 0. 2T:0. 3T:0 4T:0</p> <p>2021: 1T: 0. 2T:0. 3T:0 4T:0</p> <p>2022: 1T: 0. 2T: 0</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para la atención de ciudadanos.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y tramitación de denuncias mediante portal web.</li> </ul>	
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).		No se evidencia la medición de indicadores con relación al género y la diversidad cultural y social.
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>Se evidencia la participación de los grupos de interés en el levantamiento de necesidades y expectativas sobre la institución, el cual se tiene previsto, revisar anualmente.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia la colaboración entre el ciudadano y la institución en el flujo de información para la potencialización de los productos y servicios. - Evidencias: • Análisis situacional, PEI 2021-2024	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia la transparencia de las informaciones, como resultado de indicadores previamente establecidos. - Evidencias: 2019 ENERO 90% FEBRERO 93% MARZO 88% ABRIL 91% MAYO 99% JUNIO 93% JULIO 97% AGOSTO 99% SEPTIEMBRE 99% OCTUBRE 95% NOVIEMBRE 97% DICIEMBRE 97%  2020 ENERO 98% FEBRERO 95% MARZO 92% ABRIL 94% MAYO 94% JUNIO 92% JULIO 95%	

	<p>AGOSTO 98%</p> <p>SEPTIEMBRE 100%</p> <p>OCTUBRE 100%</p> <p>NOVIEMBRE 100%</p> <p>DICIEMBRE 95%</p> <p>2021</p> <p>ENERO 99%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 97.5%</p> <p>ABRIL 99%</p> <p>MAYO 100%</p> <p>JUNIO 99%</p> <p>JULIO 96.1%</p> <p>AGOSTO 80.7%</p> <p>SEPTIEMBRE 75.5%</p> <p>OCTUBRE 83.6%</p> <p>NOVIEMBRE 88%</p> <p>DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022</p> <p>ENERO 78%</p> <p>FEBRERO 80%</p> <p>MARZO 80.5%</p> <p>ABRIL 87%</p>	
--	---	--

**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:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia la opinión de los grupos de interés y de los clientes internos sobre el rendimiento general de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020</li> </ul>	<p>No se evidencia la realización de encuesta donde se capte la opinión del personal sobre la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés y hacer un análisis comparativo con los resultados del FODA 2021.</p>
<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 evidencia el Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, en el resultado de los factores, evaluados en la realización del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual de cada área.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control participación talleres definición del POA 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> <li>• Inducción al nuevo personal donde se habla sobre misión visión y valores, así como capsulas informativas publicada en las redes sociales y página web de la institución. 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la percepción de la participación de las personas en las actividades para mejoras de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Focus Group 2021 para elaboración de Plan de Mejora Clima Laboral. (Se realizaron 4 grupos, donde participaron un total de 45 personas de 64).</li> <li>Resultados Focus Group 2019 para la elaboración del Plan de Mejora Clima Laboral (Se realizaron 4 grupos, donde participaron un total de 50 personas de 55.</li> <li>• Análisis de situación (FODA), PEI 2021-2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se evidencia la planificación de charlas a ser desarrolladas en el 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 sobre comportamientos éticos y manejo de conflictos de interés, de igual manera se evidencia medición de la percepción de las personas sobre el comportamiento ético y la integridad año 2020 y 2021.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.</li> <li>• Encuesta de Clima Ético 2021 donde una población hábil de 63 personas para el llenado de la encuesta, participaron 32 personas, para un 50.79%.</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Se evidencia la realización de encuestas al personal como mecanismo de retroalimentación y fortalecimiento de procesos institucionales.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Focus Group 2021.</li> </ul> <p>En la encuesta participaron 64 servidores de 67 que estaban habilitados para participar. Hubo un índice general de satisfacción de 86% positivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Focus Group 2019.</li> </ul> <p>En la encuesta participaron 55 servidores de 55 que estaban habilitados para participar. Hubo un índice general de satisfacción de 80.49% positivo.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Laboral marzo 2021, donde participó un total de 52 personas, se obtuvo una puntuación promedio general de 181.84 en la escala Likert para una satisfacción parcial.</li> <li>• Encuesta de retroalimentación de los servicios de almuerzo al personal 2022, donde participaron 39 personas, los resultados arrojaron un 51.23% de insatisfacción.</li> <li>• Encuesta de retroalimentación de los servicios del área de TIC año 2021, donde participaron 28 personas, los resultados arrojaron un 89.3% de satisfacción general.</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia la realización y planificación de jornadas de reforestación y limpieza, donde participa el personal de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fotos, correos de coordinación y registros de participación.</li> </ul>	No hay evidencia de que se mida la percepción respecto a la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Se evidencia la medición de la percepción de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados de Focus Group noviembre 2021. Dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración positiva de un 85%</p> <p>Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados de Focus Group abril 2019. Dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración positiva de un 80.73%.</p>	No hay evidencia de la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No hay evidencia de la medición del impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia que la institución, por la naturaleza de los servicios que brinda, recibe todas las solicitudes siguiendo el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o	

	<p>correspondencias y administra los tiempos según los plazos establecidos en la Ley 42-08.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias.</li> <li>• Ley 42-08.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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 evidencia la medición de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización a través de la realización de encuesta de clima laboral, el análisis situacional (FODA) PEI 2021-2024, Análisis FODA 2017-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral Septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque 2021. La dimensión de Liderazgo y Participación obtuvo una valoración positiva de 92.82%</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral Noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019 La dimensión de Liderazgo y Participación obtuvo una valoración positiva de 90.91%.</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia la medición de los procesos internos de la organización respecto a los recursos humanos en la Encuesta de Clima Laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018, y Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada en marzo de 2021.</p>	<p>No hay evidencia de que se mida la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Focus Group noviembre 2021. En la encuesta participaron 64 servidores de 67 que estaban habilitados para participar. Hubo un índice general de satisfacción de 86% positivo.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Focus Group abril 2019. En la encuesta participaron 55 servidores de 55 que estaban habilitados para participar. Hubo un índice general de satisfacción de 80.49% positivo.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Laboral marzo 2021, donde participó un total de 52 personas, se obtuvo una puntuación promedio general de 181.84 en la escala Likert para una satisfacción parcial</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia la medición del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño en la Encuesta de Clima Laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque noviembre 2021. Dimensión Cantidad de Trabajo con una valoración positiva de 75% Dimensión Enfoque a Resultados y Productividad con una valoración positiva de 88%</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Enfoque a Resultados y Productividad con una valoración positiva de 87.28%.</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia la medición de la percepción de la gestión del conocimiento reciente.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre la comunicación interna y los	

	<p>métodos de información boral aplicada en agosto 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque noviembre 2021. Dimensión Comunicación obtuvo una valoración positiva de un 85%</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Comunicación obtuvo una valoración positiva de un 92.73%</li> <li>• Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se evidencia la medición del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales sobre la comunicación interna y los métodos de información en la encuesta de clima laboral aplicada en agosto 2021 y el FODA del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral y Resultados Grupos de Enfoque 2021. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 88.75%</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2018 y Resultados Grupos de Enfoque 2019. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 77.82%</li> <li>• Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> </ul>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia la medición de la percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación reciente.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización en la encuesta de clima laboral aplicada en noviembre de 2018 y septiembre 2021 y el FODA del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque noviembre 2021. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 93%</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 92.83%</li> <li>• Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre la flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral y protección de la salud en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque noviembre 2021. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 93%</li> <li>Dimensión Balance Trabajo-Familia obtuvo una valoración positiva de un 80%</li> <li>•Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 92.83%</li> <li>Dimensión Balance Trabajo-Familia obtuvo una valoración positiva de un 73.45%</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral septiembre 2021 y Resultados Grupos de Enfoque noviembre 2021. Dimensión Equidad y género obtuvo una valoración positiva de un 75%</li> <li>Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Equidad y género obtuvo una valoración positiva de un 57.78%</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral y Resultados Grupos de Enfoque 2021. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 93%.</li> <li>•Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva de un 92.83%.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre la carrera administrativa en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 con una valoración positiva de 73.44% y en la encuesta de clima aplicada en noviembre 2018 con una valoración positiva de 38.17%.	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre la motivación y empoderamiento en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral y Resultados Grupos de Enfoque 2021. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 88.75% y la dimensión de Liderazgo y Participación obtuvo una valoración positiva de 92.82%.</li> <li>•Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 77.82% y la dimensión de</li> </ul>	

	Liderazgo y Participación obtuvo una valoración positiva de 90.91%.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia la medición de la percepción del personal sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en la encuesta de clima laboral aplicada en septiembre 2021 y noviembre 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral y Resultados Grupos de Enfoque 2021. Dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo una valoración positiva de 85.31%.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral noviembre 2018 y Resultados Grupos de Enfoque abril 2019. Dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo una valoración positiva de 79.80%.</li> </ul>	

### 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 la medición de indicadores relacionados con el comportamiento de las personas a lo interno de la organización mediante el Sistema SASP implementado a partir de octubre 2017.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes del SASP.</li> <li>• Cuadro estadístico internos RH.</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se evidencia la medición del nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades a través de la evaluación del Acuerdo de desempeño de las actividades vinculadas al POA</p> <p>- Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño respecto al Acuerdo de desempeño. Encuesta de Clima Laboral y Resultados de Focus Group 2021. Dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración positiva de un 85%</li> <li>Encuesta de Clima Laboral y Resultados de Focus Group 2018. Dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración positiva de un 80.73%</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se evidencian 0 denuncias éticas gestionadas por el comité.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas e informes de la Comisión de Ética publicados en el portal de transparencia 2018, 2019, 2020, 2021.</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Se evidencia la participación voluntaria del personal en actividades relacionadas con responsabilidad social.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en jornada de reforestación y jornada de limpieza.</li> </ul>	No se evidencia la medición de la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social.
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).		No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados”, así como el monitoreo y cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones del Desempeño. Promedio general de los resultados 2021 fue de 93.06%, 2020 de 92.27% y 2019 de 96.23%.</li> <li>• Avances Plan Operativo Anuales 2019: 87.40% 2020: 67.81% 2021: 88.09%</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia la utilización de herramientas digitales de información y comunicación en la realización de las labores de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización reuniones</li> <li>• Realización de charlas</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia la existencia de indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> <li>• Estadísticas de Apoyos Educativo aprobados y pagados 2020, 2021 y 2022.</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencian acciones de reconocimiento individual y de equipos en la gestión de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo por Rendimiento Individual (Evaluación del Desempeño) anual</li> <li>• Incentivo por Cumplimiento de Indicadores (SISMAP) anual</li> <li>• Reconocimiento “Día de la Colaboración” anual.</li> </ul>	

	<p>Se evidencia medición de la percepción sobre los mecanismos de reconocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral y Resultados Grupos de Enfoque 2021. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 88.75%</li> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2018 y Resultados Grupos de Enfoque 2019. Dimensión Reconocimiento Laboral obtuvo una valoración positiva de 77.82%</li> </ul>	
--	--	--

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.		No hay evidencia de mediciones de percepción realizadas respecto a la imagen que tiene la sociedad de la institución, respecto del impacto del funcionamiento de la organización sobre 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.).	MIPYMES 90% de compra trimestral de material gastable para uso de alimentos y bebidas es biodegradable. 90% de los productos de limpieza son amigables con el medio ambiente. Es requerido en la ficha técnica del pliego de condiciones de compras.	No hay evidencia de mediciones de percepción realizadas respecto a la percepción que tiene la sociedad, sobre el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional de la institución.
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 evidencian acciones específicas destinadas a personas en situaciones de desventajas o con necesidades específicas.
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 hay evidencia de mediciones acerca de la percepción del impacto de la organización en el desarrollo de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia la medición de la percepción de la transparencia y la ética de la institución mediante el indicador del sistema de monitoreo gubernamental, y en el portal web de la institución. - Evidencias: • Indicador de transparencia, -junio 2021: 99.0% -Julio 2021: 96.1% -agosto 2021: 80.7% -septiembre 2021: 75.5% -octubre 2021: 83.6% -noviembre 2021: 88.0% -diciembre 2021: 85.8% -enero 2022: 78.0% -febrero 2022: 80.0% -marzo 2022: No evaluado -abril 2022: No evaluado • Captura de pantalla del Portal web Pro-Competencia	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en realizar actividades para preservar y mantener los recursos, mediante la realización de actividades que aporta al medio ambiente</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de reforestación</li> <li>• Instalación de luminarias LED</li> </ul>	<p>No existe un programa sistemático de acciones de responsabilidad social, ni un mecanismo de evaluación del impacto alcanzado por las que se realizan.</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción de la transparencia y la ética de la institución mediante el indicador del sistema de monitoreo gubernamental, y en el portal web de la institución.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de transparencia</li> </ul> <p>-2019</p> <p>ENERO 90%</p> <p>FEBRERO 93%</p> <p>MARZO 88%</p> <p>ABRIL 91%</p> <p>MAYO 99%</p> <p>JUNIO 93%</p> <p>JULIO 97%</p> <p>AGOSTO 99%</p> <p>SEPTIEMBRE 99%</p> <p>OCTUBRE 95%</p> <p>NOVIEMBRE 97%</p> <p>DICIEMBRE 97%</p> <p>2020</p> <p>ENERO 98%</p> <p>FEBRERO 95%</p> <p>MARZO 92%</p> <p>ABRIL 94%</p> <p>MAYO 94%</p> <p>JUNIO 92%</p> <p>JULIO 95%</p>	

	<p>AGOSTO 98% SEPTIEMBRE 100% OCTUBRE 100% NOVIEMBRE 100% DICIEMBRE 95%</p> <p>2021 ENERO 99% FEBRERO 93% MARZO 97.5% ABRIL 99% MAYO 100% JUNIO 99% JULIO 96.1% AGOSTO 80.7% SEPTIEMBRE 75.5% OCTUBRE 83.6% NOVIEMBRE 88% DICIEMBRE 85.8%</p> <p>2022 ENERO 78% FEBRERO 80% MARZO 80.5% ABRIL 87%</p> <p>• Captura de pantalla del Portal web Pro-Competencia</p>	
--	---	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad	Se evidencia el interés de la institución en a realizar actividades para preservar y mantener los	No existe un programa sistemático de acciones de responsabilidad social, ni un mecanismo de evaluación del impacto alcanzado por las que se realizan.

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).	recursos y se implementan acciones a llevar a cabo para cumplir con el mismo. - Evidencias: • Jornadas de reforestación • Instalación de luminarias LED	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia medición de frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia la medición del impacto de la cobertura recibida por los medios de comunicación sobre la institución. - Evidencias: • Reporte impacto 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.).	Se evidencia el apoyo de la institución a la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. - Evidencia: • Política de reclutamiento y selección del personal.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No hay evidencia de la medición de indicadores que midan la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros, mediante las charlas realizadas sobre la Ley 42-08, datos estadísticos presentados en las Memorias Institucionales y en el cuadro de registro de las estadísticas de la Subdirección de Promoción y Abogacía. - Evidencias: • Memorias Institucionales • Cuadro de estadísticas de la Subdirección de Promoción y Abogacía 2022	

	• Cantidad de personas capacitadas	
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 evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados. - Evidencias: • Plan de seguridad y salud en el trabajo	
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).	Se evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados. - Evidencias: • Plan de seguridad y salud en el trabajo 100 % de la luminaria es bajo consumo 90 % Aires Acondicionados instalados son inverter de bajo consumo.	No se evidencian resultados de 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencian en la página Web las estadísticas institucionales por periodo, de la Dirección Ejecutiva y del Consejo Directivo, con la cantidad de servicios y actuaciones realizadas.  2019 Resoluciones emitidas 10 Denuncias recibidas 1 Recursos de reconsideración recibidos 0 Investigaciones en curso 3 Comunicados de postura 0 Participación en mesas de trabajo 7	No se evidencian Resultados en términos de calidad de servicios y productos ofrecidos.

	<p>Capacitaciones académicas 6          Capacitaciones a agentes económicos 0          Reuniones realizadas 2          Resoluciones emitidas 2          Procedimientos administrativos sancionadores en curso 1</p> <p>2020          Resoluciones 1          Informes en materia de Abogacía 3          Audiencias 1          Acuerdos 1          Solicitudes recibidas 4          Resoluciones 1          Procedimientos Investigación 1          Informes 3          Mesa de trabajo 8          Capacitaciones 1          Promoción 1          Otros 3</p> <p>2021          Resoluciones 5          Informes en materia de Abogacía 1          Audiencias 1          Acuerdos          Procesos en curso 1          Denuncias recibidas 1          Solicitudes recibidas 9          Resoluciones 5          Procedimientos Investigación 1          Procesos en curso 0          Informes 10          Mesa de trabajo 13          Capacitaciones 8</p>	
--	--	--

	<p>Otros 3</p> <p>2022:</p> <p>Resoluciones Administrativas 5</p> <p>Decisorias 1</p> <p>Admisión Expediente 0</p> <p>Inadmisión 0</p> <p>Recursos Jerárquicos 0</p> <p>Recursos Reconsideración 1</p> <p>Informes en materia de Abogacía Dictámenes / Informes no vinculantes 4</p> <p>Audiencias de casos 0</p> <p>Acuerdos y convenios 4</p> <p>Procesos en curso Fases decisoria 0</p> <p>Denuncias recibidas Cantidad de denuncias en análisis de procedencia vía instancia 2</p> <p>Cantidad de denuncias incompletas vía instancia 0</p> <p>Cantidad de denuncias en análisis de procedencia vía web (a través de RD Servicios) 0</p> <p>Cantidad de denuncias incompletas vía web (a través de RD Servicios) 2</p> <p>Solicitudes recibidas Solicitudes y aportes de informaciones relacionadas a prácticas 1</p> <p>Buzón de Colaboración 1</p> <p>Resoluciones Inicio Procedimiento Investigación 1</p> <p>Desestimación Procedimiento Investigación 2</p> <p>Improcedencia Denuncia 0</p> <p>Reservas Confidencialidad 0</p> <p>Recursos Administrativos 0</p> <p>Procedimientos Investigación Oficio 0</p> <p>Denuncia 2</p> <p>Procesos en curso Fase de instrucción 0</p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Informes Recomendación al CD en materia de abogacía 7</p> <p>No vinculantes 10</p> <p>Jurídicos Estatales 10</p> <p>Participación en mesas de trabajo 17</p> <p>Capacitaciones Académicas 3</p> <p>Agentes económicos 2</p> <p>Jueces 0</p> <p>Estado 3</p> <p>Promoción Dirigida a Entes 3</p> <p>Promoción en medios de comunicaciones 1</p> <p>Otros Participación en eventos nacionales e internacionales 18</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se evidencian los resultados de la institución en términos de outcome, en los factores evaluados y contemplados en las Memorias institucionales que recopilan las acciones contempladas en el periodo.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales 2021</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Se evidencian los resultados de la evaluación comparativa de la institución frente a otras entidades en términos de productos y resultados de agencias homologas en la región del Caribe.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Benchmarking 2021</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia la medición de grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencia el proceso de auditoría de desempeño contable y financiero en curso, al momento de ser realizado el proceso de autodiagnóstico.</p> <p>- Evidencias:</p>	No se evidencia el resultado de las inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

	• Correos de solicitudes de información de parte de la compañía auditora.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia la medición de los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se evidencia sesiones de trabajo para la reforma de la Ley 42-08 de Defensa de la Competencia.	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencian los resultados de la eficiencia en la gestión de los recursos, mediante el nivel de ejecución de los Planes Operativos Anuales, en el resultado de la evaluación del desempeño realizada y la ejecución presupuestaria. - Evidencias: • Ejecución POA 2019: 87.40% 2020: 67.81% 2021: 88.09% • Resultados evaluación del desempeño: 93.06% • Ejecución presupuestaria 2019: 100% 2020: 100% 2021: 93.39%	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia la mejora e innovación en el proceso de recepción y tramitación de denuncias mediante la digitalización del formulario de denuncias, el proceso de recepción de documentos a través de la digitalización de las entradas y salidas. Evidencias: • Captura de pantalla de los formularios para recepción de denuncias digitales.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla del sistema OVI.</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Se evidencian los resultados de la evaluación comparativa de la institución frente a otras entidades en términos de productos y resultados de agencias homologas en la región del Caribe.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Benchmarking 2021</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia la medición del grado de eficacia de las alianzas.
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.).		No hay evidencia de que la institución mida o lleve el control del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se evidencia los resultados de las evaluaciones internas y autodiagnóstico de calidad con respecto al CAF, los niveles de cumplimiento frente al POA, y el desempeño de cada servidor.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento al plan de acción CAF. 2019: 90% 2020: 100% 2021: 56.36% en proceso</li> <li>• Guía de autoevaluación CAF del 2019, 2021 y 2022.</li> <li>• Informe de seguimiento al POA 2019: 87.40% 2020: 67.81% 2021: 88.09%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los acuerdos de desempeño de cada servidor.</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No hay evidencia de que la institución tenga resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de ejecución física y presupuestaria en el SIGEF.</li> <li>• Informe DIGEPRES</li> </ul> <p>2019: 100%</p> <p>2020: 100%</p> <p>2021: 93.39%</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia la medición de la eficiencia de costos

**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.