

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA

**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.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>Ha sido revisado y actualizado el marco institucional alineado a las estrategias nacionales relevantes con la participación de los grupos de interés. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2), Convocatoria y lista de asistencia a talleres de revisión PEI.</p> <p>Como parte de la revisión del marco institucional, el Ministerio de Interior y Policía ha redefinido el marco de valores alienado con la misión y visión institucional. <b>Evidencia:</b> Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p> <p>La misión, visión y valores están alineados a las estrategias nacionales. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>		
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>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</p>	<p>Se comunica el marco institucional a través de los canales de comunicación disponibles. <b>Evidencia:</b> Impresión de pantalla página web institucional <a href="https://mip.gob.do/quienes-somos/">https://mip.gob.do/quienes-somos/</a></p> <p>Se revisa periódicamente el marco institucional y las estrategias tomando en cuenta los factores internos y externos. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2), Convocatoria y lista de asistencia a talleres de revisión PEI.</p> <p>En cumplimiento de lo establecido en el decreto No. 791-21 del 9 de diciembre de 2021, ha sido completado el proceso electoral para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	(CIGCN). Se encuentra en proceso de revisión el Código de Ética y Conducta Institucional del Servidor Público. <b>Evidencia:</b> Convocatoria inicio proceso electoral para la conformación de la CIGCN, correos de la CIGGN a todo el personal, Actualización Comité de Compras y Contrataciones, Plan Anual de Compras, POA, Presupuesto, Portal de Transparencia actualizado mensualmente.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La máxima autoridad ha confirmado por escrito su compromiso con el sistema de control interno. De igual forma, la alta dirección ha dejado constancia de su compromiso ético <b>Evidencia:</b> Circular 077 Declaración de Compromiso de la máxima autoridad con el Sistema de Control Interno, Compromiso Ético de la alta dirección.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	El MIP ha definido su estructura organizacional, procesos, funciones, responsabilidades y competencias de los servidores. La institución ha establecido el procedimiento para analizar y gestionar los cambios organizacionales de manera planificada. <b>Evidencia:</b> Resolución 154-19 que aprueba la Estructura Organizacional, Resolución 572-19 que aprueba el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Clasificados, Caracterización de procedimientos, Mapa de Macroprocesos.	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas,	Con el desarrollo de la gestión por procesos se han definido indicadores para medir y evaluar cada	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>uno de ellos. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA 2022, Informes de Avance POA.</p>	<p>No se observa que se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas y necesidades de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se gestiona un sistema de información y de control interno para el monitoreo permanente de los logros. <b>Evidencia:</b> Informes de Avance POA.</p>	<p>No se evidencia la gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos.</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se aplica el Marco Común de Evaluación CAF. <b>Evidencia:</b> Autodiagnóstico CAF 2021.</p> <p>Se mantiene una efectiva comunicación con los grupos de interés a través de los diversos canales disponibles. <b>Evidencia:</b> Correo electrónico institucional, intranet, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).</p> <p>Se conforman equipos de trabajo para el desarrollo de los procesos, gestión de proyectos y trabajo en equipo. <b>Evidencia:</b> Equipo de Implementación NOBACI, Comité de Gestión de Riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Se mantiene una buena comunicación interna y externa a través de los diversos canales disponibles. <b>Evidencia:</b> Correo electrónico institucional, intranet, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.  10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se promueve la mejora continua a través de planes de mejora, auditorías a los procesos internos. <b>Evidencia:</b> Plan de Mejora CAF, Circulares 071-2021 y 075-2021 sobre inicio evaluación de procesos.  Se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los grupos de interés relevantes. <b>Evidencia:</b> Circulares informativas, publicaciones en redes sociales y página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>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).</p>	<p>La máxima autoridad está comprometida con el fortalecimiento de la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, garantizar la transparencia y mejorar la calidad de los servicios. <b>Evidencia:</b> Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), Declaraciones Juradas de directivos, participación en actividades con el personal y la comunidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se informa y consulta a los empleados de forma periódica sobre asuntos claves. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima 2021, Certificación aplicación Encuesta de Clima Laboral 2022.</p> <p>Se empodera y apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, y se les proporciona retroalimentación. <b>Evidencia:</b> Listados de asistencia a reuniones y correos electrónicos de seguimiento POA, Evaluación de Desempeño Laboral.</p> <p>Se asignan responsabilidades en los distintos procesos institucionales y se ha definido el procedimiento para establecer la delegación de autoridad en las diferentes áreas tomando en cuenta sus competencias. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Suplencia o Sustitución Temporal del Personal (DRSE-PRO003).</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje a través de talleres y capacitaciones. <b>Evidencia:</b> Personal capacitándose en educación superior.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen y premian los esfuerzos individuales. <b>Evidencia:</b> Bono por desempeño.	No se evidencia reconocimiento de los esfuerzos de los equipos de trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se analizan y monitorean las necesidades de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes. <b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción de servicios MIP, Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos.</p> <p>Se desarrollan y mantienen relaciones positivas con las autoridades. <b>Evidencia:</b> Participación en Comisión para la Transformación y Profesionalización de la Policía Nacional, Gabinete de Turismo, consejo superior Policial.</p> <p>El Ministerio de Interior y Policía participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ampliación “Mi País Seguro” a Santo Domingo Este, coordinación plan contra la violencia con voceros barriales del D.N.</p> <p>El desempeño del MIP está alineado a las políticas públicas priorizadas por el gobierno, los lineamientos contemplados en la Estrategia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-12) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).  <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA, integración del MIP en la Reforma Policial.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género el MIP mantiene y desarrolla asociaciones con las organizaciones sociales, empresariales y religiosas de las comunidades.  <b>Evidencia:</b> Reuniones con empresarios y representantes de la comunidad, encuentros con mesas locales.</p> <p>El MIP participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.  <b>Evidencia:</b> Participación en encuentro con comunitarios de San Francisco de Macorís, publicaciones en página web MIP  <a href="https://mip.gob.do/noticias/">https://mip.gob.do/noticias/</a></p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se promueve la conciencia pública, la reputación y reconocimiento de la organización y se desarrolla un concepto de marketing. <b>Evidencia:</b> Publicaciones en página web, uso de redes sociales, línea gráfica institucional, promoción de actividades en los medios de comunicación masivos.</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. <b>Evidencia:</b> Análisis FODA 2021.</p> <p>Se han identificado los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. <b>Evidencia:</b> Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos, buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción de los servicios, encuesta de clima organizacional.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las reformas relacionadas a la seguridad ciudadana a través de la implementación de la estrategia de seguridad y participación en la reforma policial y se integran a los planes estratégico y operativos. <b>Evidencia:</b> PEI 2020-2024, POA 2022, Seminario Internacional de Intercambio de Experiencias en Reforma Policial.</p> <p>El desempeño interno y las capacidades de la organización se analizan a través de análisis FODA. <b>Evidencia:</b> Análisis FODA 2021.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se traduce la misión y visión a través de los planes estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA 2022.</p> <p>En el proceso de planificación estratégica se conforman equipos multidisciplinarios que analizan las características del MIP tanto desde la perspectiva externa como hacia lo interno de la institución. <b>Evidencia:</b> Convocatoria y listados de asistencia formulación PEI y POA.</p> <p>Dentro de las estrategias y planes del MIP se integran aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA 2022. Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental</p> <p>A través de la formulación presupuestaria anual se asegura la disponibilidad de los recursos financieros para lograr los objetivos planteados. <b>Evidencia:</b> Presupuesto institucional 2022, Plan Anual de Compras 2022.</p>	<p>No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés relevantes en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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>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>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación. <b>Evidencia:</b> Mapa de Procesos, Estructura Organizativa, PEI 2021-2024, POA 2022.</p> <p>Han sido elaborados planes operativos con sus respectivos indicadores, para las distintas unidades funcionales del MIP. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA 2022, fichas de indicadores PEI y POA.</p> <p>Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las unidades de la institución. <b>Evidencia:</b> Página web institucional, Remisión de planes operativos a las áreas.</p> <p>Se monitorea, mide y/o evalúa periódicamente los logros de la organización en todos los niveles. <b>Evidencia:</b> Informes de Avance POA.</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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <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>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. <b>Evidencia:</b> POA Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. <b>Evidencia:</b> Presupuesto institucional</p>	<p>No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y ni se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>No se evidencia una política de innovación.</p> <p>No se evidencia promoción de 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>

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>EL MIP analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. <b>Evidencia:</b> Planificación de los Recursos Humanos.</p> <p>Se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos. <b>Evidencia:</b> Política General de Recursos de Humanos (PO-DRH-01), Procedimiento de Suplencia Temporal (DRSE-PRO003).</p> <p>Se implementa 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. <b>Evidencia:</b> Política General de Recursos de Humanos (PO-DRH-01), convocatorias a jornadas de salud y de reforestación.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08. <b>Evidencia:</b> Reclutamiento mediante concursos públicos, Plan de Capacitación, capacitaciones realizadas.</p> <p>Se apoya una cultura de desempeño y se definen objetivos con las personas. <b>Evidencia:</b> Evaluaciones de desempeño laboral 2021, Relación de Acuerdos de Desempeño 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 ha establecido una Oficina de Equidad de Género y Desarrollo. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa, Manual de Cargos y resolución aprobatoria No. 98-2018.</p>	<p>No se evidencian 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>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,</p>	<p>Se implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en competencias, habilidades y requisitos de desempeño de las personas. <b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño, Detección de necesidades de capacitación, Plan de Capacitación.</p> <p>Se atrae y desarrolla los talentos necesarios para el logro de la misión, visión y objetivos institucionales. <b>Evidencia:</b> Convocatoria a concurso público, plan de capacitación.</p> <p>Se permite nuevas formas de aprendizaje y se han conformado equipos de trabajo. <b>Evidencia:</b> Capacitaciones virtuales, Comité de Riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se han establecido planes para el desarrollo de competencias individuales. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p> <p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. <b>Evidencia:</b> Convocatoria concurso.</p>	<p>No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>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>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El MIP desarrolla y promueve métodos modernos de formación. <b>Evidencia:</b> Capacitaciones, talleres y conferencias virtuales.</p> <p>Son planificadas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta. <b>Evidencia:</b> Comité Riesgos.,</p>	<p>No se evidencia que se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>
<p>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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo</p>	<p>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. <b>Evidencia:</b> Listado de asistencia talleres PEI y POA.</p> <p>Se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. <b>Evidencia:</b> Listado de asistencia talleres para formulación del Plan Estratégico Institucional, planes operativos y definición de indicadores de procesos.</p> <p>Anualmente se realiza la Encuesta de Clima Laboral y se elabora un plan de acción. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima.</p> <p>La institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo incluyendo el cuidado de la</p>	<p>No se evidencia que se involucra la asociación de servidores públicos en el desarrollo de los planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>salud y los requisitos de seguridad laboral. Se implementa el Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública. <b>Evidencia:</b> Constitución Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), jornadas de fumigación y desinfección, jornadas de salud.</p> <p>Se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. <b>Evidencia:</b> Política General de Recursos de Humanos (PO-DRH-01), facilidad de acceso a sala de lactancia</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se realizan jornadas de salud. <b>Evidencia:</b> Jornada oftalmológica.</p>	<p>No se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.).	El MIP identifica los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público. <b>Evidencia:</b> Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos.	
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. 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. 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración. <b>Evidencia:</b> Convenio Sala Amiga de la Lactancia, acuerdos con universidades e INFOTEP, Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARAP II).  Se define el rol y las responsabilidades de cada socio. <b>Evidencia:</b> Formulario partes interesadas.  Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada. <b>Evidencia:</b> Acuerdos con universidades, acuerdos con organismos internacionales.	No se evidencia que en los acuerdos de colaboración se tomen en cuenta los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.  No se evidencia que se incluyan los controles, evaluaciones y revisiones; ni se monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Los proveedores son seleccionados de acuerdo a los lineamientos en la Ley No. 34006 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06. <b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia <a href="https://mip.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/licitaciones-publicas">https://mip.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/licitaciones-publicas</a> .	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la</p>	<p>El ministerio ha definido las directrices para garantizar el desarrollo de una adecuada comunicación con los usuarios internos y externos. <b>Evidencia:</b> Política de Comunicación Interna y Externa (CD/POL-001-062018), página web, portal Transparencia, redes sociales. A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género se incentiva la participación activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización. Ha sido conformado el Comité Institucional de Calidad. <b>Evidencia:</b> Actividades de las mesas.</p> <p>El MIP ha definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes. <b>Evidencia:</b></p>	<p>No se muestra que se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; encuestas, sondeos de opinión, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias (GRH-POL0005).</p> <p>Se elaboran boletines periódicos con explicaciones de los servicios disponibles e indicadores de calidad. <b>Evidencia:</b> Catálogo de Servicios, fichas de indicadores de gestión de procesos de armas.</p>	

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <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>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos a través del Presupuesto por Resultados y Productos. <b>Evidencia:</b> Presupuesto Institucional, PEI 2021-2024, POA.</p> <p>Se ha diseñado la Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios. Se equilibra el presupuesto integrando objetivos financieros y no financieros. <b>Evidencia:</b> Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios, Presupuesto Anual.</p> <p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria. <b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia: <a href="https://mip.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto">https://mip.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto</a></p>	<p>No se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<p>La institución elabora anualmente el Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras siguiendo los lineamientos establecidos por los órganos rectores. Se asegura la gestión ahorrativa de los recursos financieros mediante procesos de adquisición de acuerdo a la Ley 340-06 y sus modificaciones. <b>Evidencia:</b> Informes de Ejecución Financiera.</p> <p>El MIP introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. <b>Evidencia:</b> Presupuesto plurianual, presupuesto por resultados y productos.</p>	<p>No se evidencia el uso de contabilidad de costos.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delegan las responsabilidades financieras, equilibrando con el control financiero centralizado. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa MIP, Manual de Organización y Funciones MIP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia que la institución 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. <b>Evidencia:</b> Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias (GRH-POL0005).</p> <p>Se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar habilidades digitales. <b>Evidencia:</b> Capacitaciones virtuales.</p> <p>Se han establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y aportes creativos. <b>Evidencia:</b> Política de Comunicación Interna y Externa (CD/POL-001-062018), Procedimiento de Comunicación Interna y Externa (DC/PROCD-001/102019).</p> <p>Se monitorea la información asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de información documentada. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01)</p>	<p>No se evidencia que se monitorea el conocimiento de la organización.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información. <b>Evidencia:</b> Página web, correo institucional, circulares.</p> <p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas, lector de pantalla en página web. <b>Evidencia:</b> Página web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se evidencia que se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La gestión de la tecnología se diseña de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA.</p> <p>Se identifica y usa nuevas tecnologías. <b>Evidencia:</b> Página web, uso de datos abiertos, servicios en línea.</p>	<p>No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se utiliza la tecnología para la gestionar la información relevante para la organización. <b>Evidencia:</b> Licencias para software, Outlook, inventario de aplicaciones, carpetas compartidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos. <b>Evidencia:</b> correo institucional, inventario de aplicaciones, servicios en línea.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	El MIP implementa medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. <b>Evidencia:</b> Política Manejo y Seguridad de la Información en los Sistemas, Normas NORTIC A2, A3, A4, EI, antivirus. Se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. <b>Evidencia:</b> Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental, POA.	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte,</p>	Se garantiza la provisión y el mantenimiento de las instalaciones. <b>Evidencia:</b> Procedimiento para la Actualización y Mantenimiento de los Sistemas, Plan Diagnóstico Eléctrico Interior y Policía.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <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>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras. <b>Evidencia:</b> Plan Diagnóstico Eléctrico Interior y Policía.</p> <p>Los activos institucionales se manejan de acuerdo a los lineamientos establecidos por la normativa vigente. <b>Evidencia:</b> Descargo de activos fijos.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género se ponen las instalaciones a disposición de la comunidad local. <b>Evidencia:</b> Actividades de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos. <b>Evidencia:</b> Plan Diagnóstico Eléctrico Interior y Policía.</p> <p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios. <b>Evidencia:</b> Ubicación geográfica MIP.</p>	

## CRITERIO 5: PROCESOS.

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>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 han identificado, descrito y documentado los procesos clave. <b>Evidencia:</b> Mapa de Procesos MIP, Manual de Procedimientos.</p> <p>El MIP diseña e implementa sistemas para gestionar los procesos. <b>Evidencia:</b> Inventario de aplicaciones TIC.</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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se analiza y evalúa los procesos, factores críticos de éxito y se asignan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. <b>Evidencia:</b> FODA, PEI, POA, Presupuesto anual.</p> <p>Se identifica a los propietarios de los procesos y se asigna responsabilidades. <b>Evidencia:</b> Manual de Procedimientos, Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Se simplifica los procesos de forma regular. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego a través de Traspaso para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-01), Procedimiento Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-02), Procedimiento Emisión de Licencia de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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>Tenencia y Porte de Armas de Fuego Nuevas para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-03).</p> <p>Se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. <b>Evidencia:</b> Fichas de indicadores, Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p> <p>Se garantiza la protección de los datos a través de la realización de backup, cumplimiento de las normas Nortic. <b>Evidencia:</b> Certificación Normas NORTIC.</p>	<p>No se observa que se 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>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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 involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</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, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Han sido colocados en línea los servicios de mayor demanda. <b>Evidencia:</b> Página web Institucional.</p> <p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. <b>Evidencia:</b> Servicios en línea, Datos Abiertos, lector de pantalla en página web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia que se coordina los procesos de la organización con procesos de otras organizaciones.</p> <p>No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>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> <p>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> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se crean grupos de trabajo con organizaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reuniones con representantes de organizaciones.</p>	<p>No se evidencia que se 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> <p>No se evidencia que se 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> <p>No se evidencia que se utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

## 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
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencian resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>- Fiabilidad 8.5/10</li> <li>- Capacidad de respuesta 8.2/10</li> <li>- Profesionalidad 9.2/10</li> <li>- Empatía 9.0/10</li> <li>• Año 2021</li> <li>- Eficacia y Confiabilidad 6.8/10</li> <li>- Capacidad de respuesta 6.6/10</li> <li>- Profesionalidad/Confianza en el personal 8.4/10</li> <li>- Empatía/Accesibilidad 7.8/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencian resultados de medición de la percepción de los ciudadanos sobre la imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad,</p>	<p>El MIP obtuvo un promedio de 100/100 en la evaluación realizada al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos ha sido evidenciada mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022, Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>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.).</p>	<p>El nivel de confianza hacia la institución y sus servicios ha sido valorado por los usuarios con 8.4 puntos sobre 10. Año 2022 Se evidencian resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>- Profesionalidad 9.2/10</li> <li>• Año 2021</li> <li>- Profesionalidad/Confianza en el personal 8.4/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>Se evidencia en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Seguridad 9.0</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Valoración global Accesibilidad 8.1</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se ha cuestionado a los usuarios sobre la percepción con relación al cumplimiento de los plazos establecidos y estándares de calidad de los servicios obteniéndose los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Fiabilidad 8.5</li> <li>-Cumplimiento de los plazos 8.8</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Capacidad de Respuesta 6.6</li> <li>-Cumplimiento Compromisos (Eficacia/Confiabilidad) 6.6</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción se evidencia diferenciación de los servicios por género, rango de edad, grado de estudio alcanzado y ocupación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción se evidencian los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Capacidad de Respuesta 8.2</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Capacidad de Respuesta 6.6</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>Se evidencia una valoración 80.15 puntos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico Resultados Generales 2021 de la Oficina</p>	<p>No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Tiempo dedicado por el personal 8.9</li> <li>-Tiempo de respuesta a la solicitud 7.5</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Tiempo dedicado por el personal 7.2</li> <li>-Tiempo de respuesta a la solicitud 6.0</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>No se evidencia que el MIP posee Carta Compromiso aprobada.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se ha identificado la disposición de diversos canales de información y comunicación: 311, página web, Puntos GOB, Ventanilla Única. Según la encuesta de satisfacción de los servicios el 58.7% de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	entrevistados accedió vía internet. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El MIP obtuvo un promedio de 100/100 en la evaluación realizada al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p> <p>Los objetivos de rendimiento y resultados de la organización están disponibles <b>Evidencia:</b> Informe de avance POA, informes de ejecución presupuestaria.</p> <p>Se mide la disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Horario de atención al público 8.8</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Horario de atención 7.5</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Tiempo de espera 8.3</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Tiempo de espera 6.3</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Tiempo dedicado por el personal 8.9</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Tiempo dedicado del personal 7.2</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Información proporcionada 8.7</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Información proporcionada 7.4</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencian resultados en relación al costo de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se evidencian resultados de mediciones del 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.</p> <p>No se evidencian resultados relacionados a las sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Han sido colocados en línea algunos de los servicios. El 58.7% de los usuarios afirmaron haber</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>accedido vía internet. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021. En la Encuesta de Satisfacción se evidencian resultados de indicadores de género, edad, grado de estudio alcanzado y ocupación de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p> <p>Se realizan revisiones periódicas de las necesidades de los clientes/ciudadanos. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	<p>No se evidencia el alcance de las revisiones periódicas de las necesidades de todos los grupos de interés y el grado en que se cumplen.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El MIP obtuvo un promedio de 100 puntos sobre 100 en las evaluaciones realizadas durante el año 2021 al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evaluación:</b> DIGEIG al Portal de Transparencia.</p>	<p>No se evidencian resultados sobre la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</li> <li>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</li> <li>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</li> <li>6) La responsabilidad social de la organización.</li> <li>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</li> <li>8) El impacto de la digitalización en la organización.</li> </ol>	<p>Se ha medido el nivel de identidad con la Institución y sus valores obteniendo una valoración positiva de 94.59%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>La participación de las personas en las actividades de mejora y cambio recibió una valoración de 79.64%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>En renglón de Austeridad y Combate a la Corrupción obtuvo una valoración de 87.61%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se evidencia la aplicación de encuesta de clima laboral periódicamente. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022.</p> <p>Se realizan actividades de responsabilidad social. <b>Evidencia:</b> Jornadas de reforestación.</p> <p>El renglón Mejora y Cambio recibió valoración de 79.64%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>La opinión del personal respecto al impacto de la digitalización en la organización. fue de 82.66%</p>	<p>No se evidencian resultados de medición de la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	(Uso de la Tecnología). <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022. La agilidad de la organización obtuvo una valoración de 80.63% (Normatividad y Proceso). <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>	<p>En la Encuesta de Clima se evidencia la siguiente valoración: Liderazgo y Participación 89.55%, Enfoque a Resultado y Productividad 83.78%, Disponibilidad y Recursos 73.27%, Comunicación 57.36%, Impacto de la Encuesta 70.27%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se evidencia una valoración de 80.63% en Normatividad y Proceso según la Encuesta de Clima. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p> <p>En la Encuesta de Clima se evidencia que la Cantidad de Trabajo ha sido valorada con 71.35%. Se evalúa al 100% del personal de la institución a través de acuerdos de desempeño. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022, relación de personal evaluado.</p> <p>Se evidencia en la Encuesta de Clima que el ámbito de Comunicación obtuvo una valoración de</p>	<p>No se evidencia que se mide la gestión del conocimiento.</p>
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.		
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		
4) La gestión del conocimiento.		
5) La comunicación interna y los métodos de información.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>57.36%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se muestra un resultado de 83.24% en Reconocimiento Laboral. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>El renglón Mejora y Cambio presenta una valoración de 79.64% en la Encuesta de Clima. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	

### 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>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En la Encuesta de Clima se evidencia que la Calidad de Vida Laboral presenta una valoración de 80.78%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>En la Encuesta de Clima se evidencia que el renglón Balance Trabajo Familia presenta una valoración de 72.25%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>En la Encuesta de Clima se evidencia que el renglón Equidad y Género 63.66%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>En la Encuesta de Clima se evidencia que la Calidad de Vida Laboral presenta una valoración de 80.78%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la Encuesta de Clima se evidencia que el renglón Servicio Profesional de Carrera presenta una valoración de 62.16%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	
2) Motivación y empoderamiento.	En la Encuesta de Clima se evidencia que el renglón Liderazgo y Participación presenta una valoración de 89.55%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencian resultados para Capacitación Especializada y Desarrollo de 81.26%, según la Encuesta de Clima. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	

## Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Los resultados de la Encuesta de Clima muestran una valoración para el renglón Mejora y Cambio de 79.64%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>A través de la Comisión de Ética institucional se reportan los dilemas éticos. <b>Evidencia:</b> Informe de actividades Comisión de Ética 2021.</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> <li>-Trato dado por el personal 9.3</li> <li>-Profesionalidad del personal 9.2</li> <li>-Empatía 9.0</li> <li>• Año 2021</li> <li>-Trato dado por el personal 8.5</li> <li>-Profesionalidad del personal 8.4</li> <li>-Empatía 7.8</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021 y 2022.</p>	<p>No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>

## 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>A través de las Evaluaciones de Desempeño se mide el cumplimiento de las metas individuales. <b>Evidencia:</b> Relación de Personal Evaluado 2021.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia en la Encuesta de Clima el Uso de Tecnología con una valoración de 82.66%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022. Se han ejecutado 56 actividades formativas con la participación de 1,126 servidores. <b>Evidencia:</b> Informe de Evaluaciones y Capacitaciones 2021.</p> <p>La frecuencia de reconocimiento individual es anual a través de las evaluaciones de desempeño. <b>Evidencia:</b> Pago Bono por desempeño.</p>	<p>No se evidencian resultados sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento de equipos.</p>

### CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

#### Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p>		
<p>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.</p>	<p>Se realizan jornadas de orientación y asesoría legal en materia civil, laboral e instrumentación de expedientes de declaración tardía de nacimientos; así como cursos, talleres, actividades deportivas y de incursión laboral en comunidades vulnerables intervenidas. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021.</p>	<p>No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.</p>
<p>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</p>		<p>No evidencian resultados de la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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 realizan jornadas de orientación y asesoría legal en materia civil, laboral e instrumentación de expedientes de declaración tardía de nacimientos; así como cursos, talleres, actividades deportivas y de incursión laboral en comunidades vulnerables intervenidas. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021.</p> <p>El MIP ha obtenido 100/100 en la evaluación realizada al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p>	<p>No se observa medición de la sociedad respecto a las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se ha diseñado la Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental. <b>Evidencia:</b> Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental.</p> <p>Notas de prensa: 157;          Síntesis periodísticas en las que se destaca la participación del Ministerio: 197;          Eventos en el Ministerio y sus Unidades Ejecutora: 520; Instagram: 85 mil (promedio) cuentas enlazadas por mes, y un aproximado de 7 mil interacciones con el contenido por mes.          Twitter: 6,7 mil impresiones por día, para una tasa de interacción de un 2.7%;          Facebook: 310 mil personas para el año 2021;          Publicaciones en redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook): 477 informaciones de actividades realizadas.          Resúmenes digitales: 217          Info-MIP: 4 (para la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021, publicaciones realizadas.</p>	<p>No se observan mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Se realizan jornadas de orientación y asesoría legal en materia civil, laboral e instrumentación de expedientes de declaración tardía de nacimientos; así como cursos, talleres, actividades deportivas y de incursión laboral en comunidades vulnerables intervenidas. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021</p>	<p>No se evidencia medición del apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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</p>	<p>Se realizaron más de 1,700 asistencias a los servidores de la Institución con relación a temas de Organización del Trabajo y Compensaciones, tales como seguro médico, TSS, carnets de seguro médico, orientación sobre maternidad y lactancia, entre otros. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021, jornadas de fumigación y desinfección. Charla SISTAP.</p>	<p>No se evidencian mediciones sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se observan mediciones del 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).</p> <p>No se observan 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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
acciones que sobrepasen la misión de la institución).		

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El MIP cuenta con 56 servicios. Se evidencian datos estadísticos de los servicios. El índice de satisfacción ciudadana tiene una valoración de 55%.  <b>Evidencia:</b> Boletín Estadísticas Institucional julio-diciembre 2021 y enero-marzo 2022, Indicador 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP.</p> <p>Fueron impactadas 21,265 personas en las comunidades vulnerables intervenidas a través de jornadas de orientación y asesoría legal en materia civil, laboral e instrumentación de expedientes de declaración tardía de nacimientos; así como cursos, talleres, actividades. En lo relacionado a los servicios, en el Boletín de Estadísticas Institucionales se observan datos específicos sobre la cantidad de armas de fuego registradas por tipo, emisión de licencias para tenencia y porte de armas de fuego, comercialización e importación de productos pirotécnicos y químicos, control del expendio de bebidas alcohólicas, obtención de nacionalidad dominicana, personas retornadas al país, control y regulación de parques y billares, seguimiento de denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, entre otros.  <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2021, Boletín</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. 4) 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. 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Estadísticas Institucionales Institucional julio-diciembre 2021 y enero-marzo 2022.	No se observan resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. No se evidencian resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. No se observan resultados de innovaciones en servicios/productos. No se observan resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se evidencian reportes de ejecución presupuestaria. <b>Evidencia:</b> Reporte Disponibilidad Presupuestaria y Ejecución julio-diciembre 2021 y enero-abril 2022.	No se observan resultados de las mejoras e innovaciones de procesos. No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se ha utilizado la tecnología para mejorar la prestación de los servicios y la eficiencia institucional, a través de la automatización del proceso de pre-aprobación del trámite de control de armas, desarrollo de aplicación para gestionar citas en línea para los trámites de la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas, aplicación para la impresión de licencias de armas de fuego, mejoras a los sistemas tecnológicos de Ventanilla Única, y de Parques y Billares, desarrollo de una aplicación para el servicio informativo del uso de la vía pública, implementación de backup con la modalidad Online Protección en el DPM y almacenamiento en la nube e implementación,</p> <p><b>Evidencia:</b> Inventario de aplicaciones TIC.</p>	<p>No se observan resultados de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>No se observan resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencian reportes de ejecución presupuestaria. <b>Evidencia:</b> Reporte Disponibilidad Presupuestaria y Ejecución julio-diciembre 2021 y enero-abril 2022.</p>	<p>No se evidencian resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se observan resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

**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.