



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Dirección General de Desarrollo Fronterizo

**FECHA:**

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

### CRITERIOS FACILITADORES.

#### CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El marco institucional de la DGDF fue elaborado con la participación de nuestros empleados donde nos aseguramos que este alineados a la END y a ODS y al PNPSP.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Plan Estratégico Institucional 2021-2024</i></p> <p><i>Marco Institucional 2021-2024</i></p> <p>Actualmente nuestro marco de valores está alineado con la misión y la visión respetando los principios de constitucionales.</p>	<p>Involucrar a los grupos de interés y tener en cuenta la digitalización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Marco de Valores institucionales 2021-2024</i></p> <p>El marco institucional (Misión, Visión y Valores) esta alineados a las estrategias nacionales donde fue validado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), conjuntamente con el PEI 2021-2024</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Comunicación de Validación del PEI 2021-2024</i></p>	<p>Hay que tener en cuenta la digitalización.</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</p>	<p>Se ha sociabilizado el Marco Institucional 2021-2024 de la DGDF con todos los empleados de la institución.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Listados de Participante</i></p> <p><i>Fotos y Agendas de los eventos convocados</i></p> <p>La misión, visión y valores son revisado cada 3 años conjuntamente con las estrategias para ir adaptado a los cambios en el entorno externo, tomando en cuenta los aspectos Político, Económico, Social-Cultural, Tecnológico , Ecológico y Legal.</p>	<p>Crear Estrategia de Digitalización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Matriz de Esfuerzo realizado PEI 21-24</i></p> <p><i>Marco Institucional 2021-2024</i></p> <p>Se ha conformado la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN) de nuestra institución con la finalidad de prevenir los comportamientos no éticos a través de unas elecciones centradas en los valores institucionales.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Acta de Conformación del Comité</i></p> <p><i>Código de Ética Institucional</i></p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) convoca constantemente reuniones entre todos los miembros de la institución donde cada miembro tiene derecho dar su punto de vista en base al respecto y la lealtad hacia la institución.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Fotos de actividades</i></p> <p><i>Comunicaciones de convocatoria</i></p>	

**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> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La DGDF cuenta con una estructura organizacional; Manual Cargos, Manual de organización y funciones, donde se definen las responsabilidades y funciones de cada cargo en la institución, Manual de Políticas y Procedimientos y Manual de organización y funciones aprobados por el MAP.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estructura de Cargos</i></li> <li>• <i>Manual de Organización y Funciones</i></li> <li>• <i>Manual de Cargos aprobados por la MAE y refrendado por el MAP</i></li> </ul> <p>Los indicadores y resultados cuantificables, indicadores y objetivos de cada una de las áreas de interés de la DGDF, están definidos en su Planificación Operativo Anual (POA) de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y alineadas al PEI. Se realizó encuesta de Clima laboral para conocer la percepción de nuestros servidores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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><i>Evidencia:</i></p> <p><i>PEI 2021-2024</i></p> <p><i>Matriz de resultados de Indicadores</i></p> <p><i>Plan Operativo Anual</i></p> <p><i>informes de Encuesta de Clima Laboral</i></p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo a través de su División de Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, conjuntamente con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, realizan seguimiento a los avances de los objetivos establecidos en el PEI/POA, mediante sistema de monitoreo y evaluación de indicadores institucionales y de NOBACI. Contamos con Manual de Gestión de Riesgos, un sistema de control interno de comunicaciones y un Manual de Seguridad tecnológica.</p>	<p>Hay que medir las expectativas de los grupos de interés y las necesidades de los ciudadanos/clientes</p> <p>Implementar un Sistema de Gestión de Control Interno y Gestión de Riesgos</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Matriz de seguimiento del POA</i></p> <p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo actualmente aplica principios de calidad relacionado con el Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Autoevaluación CAF</i></p> <p><i>Plan de Mejora CAF</i></p>	<p>No cuenta con la implementación de un Sistema de Gestión de calidad ISO, ni con ningún otro Sistema de Gestión de la Calidad Total</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Actualmente la DGDF cuenta con Pagina Web, realiza publicaciones a través de la prensa escrita y por medios de la Radio y Televisión. Utilizando mayormente el poder de las redes sociales para tener un mayor alcance y tener una comunicación efectiva.</p>	

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

*Evidencia:*

*Página Web de la DGDF*

*Artículos en Prensa Escrita*

*Post en Radio y Televisión*

*Redes Sociales DGDF*

La DGDF tiene establecido un mapa de procesos a ser desarrollados por las áreas, para asegurar la realización de los procedimientos requeridos para la gestión institucional mediante el trabajo en equipo. Ver anexo: Mapa de procesos aprobado por el MAP en el 2021, comisiones, comité de calidad, comité de ética, grupo de staff, comité de seguridad y salud en el trabajo, comité CAMWEB .

*Evidencia:*

- *Listados, comunicaciones coordinación, minutas, otros.*

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 evidencia un sistema de comunicación interna/externa a través de correos electrónicos. Se cuenta con el Portal de Transparencia en la página web institucional y con formularios de solicitud de información en la página web, así como la atención de ciudadanos en la Oficina de Libre Acceso a la Información. Se cuenta con buzón de sugerencias en la institución para uso de los empleados y de los clientes externos y murales informativos para las informaciones internas. Evidencia: Correo institucional, murales informativos, buzón de sugerencias.

Generar esas condiciones en la oficinas provinciales fronteriza

Reevaluar y formular mejoras a las comunicaciones internas y externas

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

*Evidencia:*

- *Sistema de Comunicación interna DGDF Plus*
- *Plataforma Transparencia, Comunicaciones externas, Buzón administrado por la Comité Ética*

La Máxima Autoridad y el equipo staff de la DGDF se reúne periódicamente para presentar los avances de la gestión institucional, revisar los trabajos que se están desarrollando, las metas en los objetivos establecidos fomentando la innovación y el trabajo en equipo.

Como parte de la mejora continua la DGDF se mantiene ofreciendo talleres que fomenten el desarrollo de los empleados, de acuerdo a las necesidades identificadas en el plan de capacitación.

*Evidencias:*

*Plan de Capacitación anual con el INAP*

*Listas de participantes a cursos*

*Fotos*

*Taller de líderes emprendedores*

*Correos Institucional*

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.

En la Institución se realizan reuniones de la máxima autoridad con el staff de la DGDF, para comunicar y dar seguimiento a los planes generales y específicos; existen internamente diferentes comités de trabajo contruidos para el logro de las metas establecidas.

*Evidencias:*

- *Convocatorias, fotos, lista de participantes.*

**Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) 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>En DGDF el personal tiene definidos sus valores, los cuales fueron socializados a todo el personal en una actividad celebrada formal de sensibilización, a través de la red tecnológica al colocar en las pantallas. Estos valores se ven manifiesto en las personas con su compromiso para que los resultados institucionales se logren, en la acción de puerta abierta que cada Encargado mantiene y demuestra con su atención a qué cualquier personal, sin importar su cargo, pueda acceder a ellos y manifestar su sentir por alguna cuestión en particular.</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><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Capacitación del Personal a todos los niveles (Secretaria estudiando grado, Auxiliar con permisos para salir más temprano, promoción a todos los niveles (desde secretaria hasta llegar a Encargada)</i></p> <p><i>Aprobación de ayudas solicitadas a la MAE desde conserje hasta Encargada</i></p> <p><i>Implementación de Manual de Políticas y Procedimientos.</i></p> <p>En la DGDF mantenemos un dialogo abierto con todo el personal, a través de reuniones, nuestro director delega un personal para asistir en su representación tanto internas como externas. No existe discriminación de raza, color, edad, se puede visualizar en la diversidad de sus empleados.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Código de Ética Institucional</i></p> <p>Por medio del dialogo abierto en las reuniones podemos visualizar los asuntos claves en los cuales se discuten de temas específicos de la organización como son los indicadores institucionales, compras, ejecución presupuestaria, Evaluación de Poas entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Minutas de reuniones de coordinación de trabajos en Planificación, RRHH, Dirección con Enc. Departamentales, otros</i></li> </ul> <p>El personal de la DGDF cuenta con un plan de capacitaciones, cada final de año se recoge la información de necesidades de capacitación para coordinar cursos que contribuyan al mejor desempeño de las tareas, así como al cumplimiento de los planes y objetivos generales. Se realizan reuniones de trabajos con el tema específico y se da acompañamiento al personal que requiera ayuda para la mejora de la gestión enfocada en resultados.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Plan Anual de Capacitación del Personal, Cursos Talleres impartidos</i></p> <p>En la Institución se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. Delegación o representación en ausencia de los casos de viajes, vacaciones o licencia del personal directivo. Director General delega en sus encargados departamentales para representar la institución a nivel externo. Firmando la comunicación y escribiendo el área a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>quien delega la responsabilidad de asistir en representación de él.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Política de Control Interno</i></p> <p><i>Procedimiento Auditoría Interna y Mejora, PR-DG-01</i></p> <p>En la DGDF se promueve el desarrollo de las competencias de los servidores, incentiva en la participación de talleres que son coordinados con distintas instituciones, así mismo promueve a los servidores a cursar estudios superiores en la universidad y les damos permisos para facilitar los horarios de clases.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Taller de Relaciones labores y Régimen de Ética Disciplinaria</i></li> <li>• <i>Lic. En Administración de Empresas (1 Servidora)</i></li> <li>• <i>Charla Asociación de Servidores.</i></li> <li>• <i>Taller de 5 S</i></li> <li>• <i>Taller de Evacuación y Prevención de Desastre</i></li> <li>• <i>Auxiliar Básico de Redes</i></li> <li>• <i>Asociación de Servidores Públicos</i></li> <li>• <i>Permisos a Servidores que estudian (Auxiliar de Proyectos en PYD).</i></li> </ul> <p>En la DGDF les regalamos bonos, reconocimientos en pergamino, un día libre.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Fotos</i></p> <p><i>Pergamino</i></p> <p><i>Regulaciones de Internas de Reconocimiento y/o Premiación al Mérito</i></p> <p><i>Entrega de premios a servidores en Fiesta de Navidad.</i></p> <p><i>Oficios con Promociones Enc. Contabilidad, Enc. Presupuesto, Auxiliar Administrativa.</i></p>	

**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>En la DGDF realiza levantamientos de necesidades con los productores y líderes comunitarios, mediante un análisis FODA....</p> <p>Capitulo II: Análisis de Contexto del Institucional PEI 21-24; Análisis Situacional de la DGDF en el Contexto socio-económico de la Republica Dominicana y Matriz de Matriz de definición de fuerzas impulsoras y restrictivas, externas e internas desarrolladas durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Análisis de Contexto Institucional PEI 2021-2024</i></li> <li>• <i>Procedimiento de Gestión de Desarrollo Social y Comunitario</i></li> <li>• <i>Mesa de Técnica de Desarrollo de la Zona Fronterizo</i></li> </ul> <p>La DGDF mantiene una participación activa sobre su rol institucional identificando su impacto en los Planes sectoriales, el Plan de Gobierno y la END 2030, contribuyendo al establecimiento de políticas pública en el sector social. A través de la realización de estudios de investigación sobre el concepto de pobreza y pobreza extrema en la Frontera, a través de estos estudios con el MEPYD y JAICA, se definieron las 6 estrategias de Desarrollo para la Zona Fronteriza incluida en la estrategia Nacional de Desarrollo 2030. A través de su participación en las diferentes mesas de análisis del Desarrollo de la zona Fronteriza.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estudio Jaica</i></li> <li>• <i>Taller sobre las prioridades del desarrollo de la zona fronteriza en las Regiones Norte y Sur.</i></li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p data-bbox="109 183 720 297">3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p data-bbox="109 833 684 946">4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p data-bbox="741 183 1356 362">El Plan Estratégico de la DGDF está vinculado con el Plan Estratégico Sectorial de las Políticas Sociales, y este a su vez, tiene una vinculación directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</p> <p data-bbox="741 394 873 427"><i>Evidencia:</i></p> <ul data-bbox="741 459 1350 784" style="list-style-type: none"><li data-bbox="741 459 1062 492">• <i>Metas Presidenciales</i></li><li data-bbox="741 524 936 557">• <i>END 2030</i></li><li data-bbox="741 589 1350 654">• <i>Marco Legal y Normativo de la Institución Ley 243-00</i></li><li data-bbox="741 686 1251 719">• <i>Mesa de Trabajo de Protección Social</i></li><li data-bbox="741 751 1335 784">• <i>Mesa de Técnica para el Desarrollo Provincia</i></li></ul> <p data-bbox="741 833 1356 1044">Actualmente, la DGDF tiene alineado su desempeño a las políticas públicas a través de un seguimiento constante a los Indicadores de Gestión Pública donde el Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad realiza reuniones constantes con las áreas responsables de su cumplimiento.</p> <p data-bbox="741 1084 873 1117"><i>Evidencia:</i></p> <p data-bbox="741 1149 1020 1182"><i>Listado de Participantes</i></p> <p data-bbox="741 1214 993 1247"><i>Matriz de Indicadores</i></p> <p data-bbox="741 1279 915 1312"><i>PEI 2021-2024</i></p> <p data-bbox="741 1344 867 1377"><i>POA 2022</i></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>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>La Dirección General de Desarrollo Fronterizo mantiene vínculos con diferentes Profesionales y/o organizaciones No Gubernamentales de interés para la zona fronteriza.</p> <p><i>Evidencia: Acuerdos Firmados</i></p> <p>La DGDF ha participado en múltiples actividades organizadas por diferentes asociaciones profesionales como son: Asociación de Productores de Café La Altagracia en Pedernales, Asociación Ovicaprino de Boca de Cachón de Independencia, Asociación Productores Ovicaprino Los Limones, Copey, Santa Cruz y Agua de Luis en Montecristi, Productores Organizado de Rio Limpio en Elías Piña, Asociación de Apicultores de Montecristi, Asoc. Bananera de Palo Verde en Montecristi y Consejo de Cuencas en Dajabón....</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Proyectos e informes Div. Producción Agroforestal y Pecuaria</i></p> <p><i>Productores de Apícolas en la Zona de Rio Limpio-Guayajayuco</i></p> <p><i>Productores Apícola en la Zona de Pedro Santana-Bánica</i></p> <p><i>Productores Apícola en la Zona de los Copeyes</i></p> <p>La Alta Dirección de la DGDF promueve los servicios de la institución y el reconocimiento de la organización a través de su Plan Estratégico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>publicado, por medio de las redes sociales, en su página web, a través de entrevistas, Notas de Prensa y en eventos gubernamentales.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Internet</i></li> <li>• <i>Redes Sociales</i></li> <li>• <i>Notas de Prensa en diferentes medios</i></li> </ul>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La Institución recopila informaciones relacionadas a asuntos políticos, legales, socio-culturales, medio ambientales y económicos, a través de la participación en diferentes Mesas de desarrollo Fronterizo con el Observatorio de la Frontera (MEPyD) con el MAP, a través del Voluntariado Juvenil de Frontera (DGDF), Promotores (Oficinas Provinciales con el propósito de analizar las informaciones relevantes que permitan la aplicación de políticas públicas y/o de</p>	<p>Realizar análisis PESTEL para verificar los aspectos externos de la DGDF y poder identificar las Oportunidades y las Amenazas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Acuerdos internacionales para la población de la Frontera.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mesa de Desarrollo Fronterizo: Taller sobre prioridades del Desarrollo de la Zona Fronterizo en el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)</i></li> </ul> <p>La DGDF ha identificado los grupos de interés más relevantes para la institución, los cuales fueron tomados en cuentas para el PEI. Y se utilizan diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o procesos que los involucra. Los grupos de interés lo conforman</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedad y Sociedad civil Organizada</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Instituciones</li> <li>• Proveedores</li> </ul> <p>Los resultados logrados por la institución son comunicados a los grupos de interés por diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de la DGDF <a href="http://dgdg.gov.do/">http://dgdg.gov.do/</a></li> <li>• Informes de Evaluación Trimestral/anual de medición de Resultados.</li> <li>• Memoria Institucional</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>PEI 2021-2024</i></li> <li>• <i>Lista de Asistencia de presentación PEI-</i></li> <li>• <i>Lista de participantes Capacitación de Colaboradores</i></li> <li>• <i>Minutas, Fotos e informes de reuniones con grupos de interés (Ayuntamiento, Cooperativas, Empresas Estatales, Asociaciones locales,</i></li> <li>• <i>Reuniones con Grupos Central y Provincial.</i></li> <li>• <i>Memoria Institucional</i></li> </ul> <p>Se ha participado en las reuniones relacionado con sector social y con el tema de la frontera. En base a eso se han redefinido y revisados las estrategias y hacer políticas de resiliencia.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p>PEISE 2021-2024 PEI 2021-2024</p> <p>La DGDF ha realizado análisis en distintos periodos con el objetivo de ser plasmados en el PEI de cada período.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>PEI 2021-2024 Matriz de Fuerza DGDF</i></li> <li>• <i>NOBACI, Matriz Informe Cuatrimestral</i></li> <li>• <i>Autodiagnóstico CAF</i></li> </ul>	

**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>La Institución a partir del Análisis de la Matriz de Fuerzas realizada elabora su actual Plan estratégico 2021-2024 en el cual se establecieron objetivos estratégicos y 3 Tres Ejes que trazan las líneas de acción para la elaboración de los POA.</p> <p>En una actividad formada donde participaron organizaciones relacionadas con la institución, así mismo se levantó percepciones de las mismas hacia la institución. En ese mismo tenor divulgó a través de reunión el PEI 2021-2024 con todos los involucrados a lo interno de la institución entregando un ejemplar a todos los Encargados departamentales y al Encargado Regional Norte y Sur de la Institución.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revisión y actualización del Plan</i></li> <li>• <i>Estratégico Institucional, PEI 2021-2024.</i></li> </ul> <p>Se asegura los recursos gestionando, una vez obtenida la planificación, a través del presupuesto, solicitudes de aumento, así como visualizando posibles alianzas interinstitucionales que compensen la limitación de los recursos disponibles en la Institución. Se ha logrado durante años la asignación de presupuesto para proyectos específicos de la zona tramitados a través de la máxima autoridad a la presidente. Se da seguimiento a las asignaciones a través de presupuesto físico (DIGEPRES).</p>	<p>No se tiene las evidencias que demuestre que se consideró las prioridades de los grupos de interés externo.</p> <p>En nuestros planes organizacionales no hemos contemplado aspectos de sostenibilidad ambiental.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presupuesto Anual Aprobado</i></li> <li>• <i>Presupuesto físico Aprobado</i></li> <li>• <i>Portal de Transparencia de la DGDF(<a href="http://dgdg.gov.do/transparencia/">http://dgdg.gov.do/transparencia/</a>)</i></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Las estrategias del PEI están implantadas en cumplimiento con la END y el Plan Plurianual a través de los Poas, tomando en cuenta las prioridades y recursos disponibles para la ejecución de los procesos, programas y proyectos. En el mismo se establece los involucrados, presupuesto y cronograma de ejecución durante el año.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revisión de la Planeación Estratégica y elaboración del PEI 2021-2024.</i></li> <li>• <i>Plan Plurianual 2021-2024</i></li> <li>• <i>Informes Trimestral de la Áreas</i></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha elaborado planes en base a los indicadores internos de cada área
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.  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>Los planes se elaboran con la participación de los Encargados Departamentales, Divisiones, Secciones y/o programas. Una vez, finalizado se firma y se remite a todas las áreas.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comunicaciones de remisión de Poas.</i></li> <li>• <i>Relación de participantes en elaboración de POA 2022</i></li> <li>• <i>Taller de información del POA</i></li> </ul> <p>Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación trimestralmente de los logros de la organización a través del seguimiento constante al POA.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Informe de Seguimiento al POA</i></p> <p><i>Informe de Seguimiento al PEI</i></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Se hace constante evaluaciones a las necesidades de cambios. El Depto. De Tecnología de la Información tiene identificada diferentes mejoras y oportunidades para la aplicación de tecnología en la institución.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Levantamiento de Necesidades de Tecnología.</i></p> <p>La institución desarrolla una cultura de trabajo con sus servidores motivándolos a su formación por medio de talleres, charlas y a participar en cursos de pre y postgrado. Con la elaboración de proyectos de desarrollo para la ZF busca soluciones para satisfacer necesidades de sus beneficiarios en las zonas más vulnerables, que hacen de la DGDF una institución innovadora. Cuenta con una Bodega Experimental donde se investigan diferentes variedades de uvas traídas de otros países, para aportar a los productores cepas que se desarrollen a nivel local y así aumentar su productividad y calidad de vida del entorno. Ver anexos: cursos realizados por Capacitación, evidencia de servidores en formación, lista de proyectos, otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reporte de Producción de Bodega Experimental</i></li> <li>• <i>Formación de Cooperativas frutales</i></li> <li>• <i>Apoyo a Organizaciones Locales</i></li> </ul>	<p>No se comunica con los grupos de interés, la políticas internas, ni resultados de la organización</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>No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.</p> <p>No se tiene los recursos necesarios y suficientes en la DGDF y solicitado para mejorar su plataforma tecnológica y poder implementar cambios favorables a sus clientes tanto internos como externos y dar mejor respuesta hacia los órganos rectores en los puntos tratados en este criterio.</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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>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</p>	<p>Realizamos anualmente en coordinación con el MAP, la planificación de RR.HH. sobre una plantilla suministrada por el órgano rector (MAP), donde detallamos las necesidades de cada área.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Planilla de Planificación de Recursos Humanos.</i></li> </ul> <p>La institución desarrolla una política gestión de RR.HH ajustada a la ley 41-08 donde implementa flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, igualdad de oportunidades y diversidad cultural y genero</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Políticas y Procedimientos: Recursos Humanos</i></li> <li>• <i>Permisos Otorgados.</i></li> <li>• <i>Facilidades de horarios, según solicitudes.</i></li> </ul> <p>La gestión de RR.HH. está basada en el cumplimiento de la Ley 41-08 por lo tanto todas sus políticas estas regidas por la misma considerando siempre los principios ya descritos dentro de sus políticas.</p>	<p>No se ha implementado las condiciones para gestionar recursos humanos, diversidad cultural Y género, inclusión laboral de personas con discapacidad</p>
<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) 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><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Políticas y Procedimientos: Recursos Humanos</i></li> </ul> <p>Actualmente se está implementado la evaluación de desempeño por resultados, a través de acuerdo de desempeño que son firmado en mutuo acuerdo con sus supervisores dando cumplimiento a la requerimiento del Ministerio de Administración Publica en base a estos se está realizado reconocimiento y promociones a servidores de nuestra institución.</p>	<p>No actualmente no se gestionado el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias.</p> <p>No se ha gestionado el proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Regulaciones Internas de Reconocimiento y/o Premoción al Mérito</i></li> <li>• <i>Bono de Desempeño a los servidores de Carrera Administrativa.</i></li> </ul>	<p>Actualmente no contamos con una política de género.</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>No se identifican las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades, y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, 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>Actualmente la DGDF, en su Plan de Capacitación se contempla cursos relacionados con el trabajo en equipo, sobre el aprendizaje de nuevos métodos de trabajo conjuntamente con el desarrollo de las tecnologías de la información.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Plan de Capacitación aprobado por el MAP</i></p> <p><i>Listado de Participantes</i></p> <p><i>Cursos y Talleres relacionados con tecnología de la información, trabajo en equipo, ect...</i></p> <p>La institución cuenta con un Manual de Inducción donde se le guía y acompaña en este proceso. Este manual describe todas las informaciones necesarias para el conocimiento de las políticas y normas internas de la institución.</p>	<p>No se ha desarrollado un plan para atraer talentos necesarios.</p> <p>No se ha desarrollado en línea con la estrategia, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</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</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Manual de Inducción</i></p> <p><i>Acuse de recibo de inducciones realizadas</i></p> <p><i>Registros de firma de recepción de Inducción</i></p> <p>La DGDF realiza la movilidad de manera interna en los casos que amerite</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acciones de Personal de movilidad interna.</i></li> </ul> <p>Se realiza haciendo alianzas estratégicas con las instituciones que las ofertas, como es el INAP Y CAGEFI.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plan Anual de Capacitación</i></li> <li>• <i>Certificados de Participantes en las formaciones realizadas</i></li> </ul> <p>La DGDF realiza cursos especializados en áreas relacionadas con la gestión de riesgos, enfoque de género y ética desarrollada siempre las técnicas adecuadas de comunicación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Plan de Capacitación de la DGDF</i></p> <p><i>Informe de Capacitaciones realizadas</i></p> <p><i>Listados de Participante de cursos relacionados.</i></p> <p>Se realiza una evaluación sobre el impacto de las formaciones realizadas y como afecta el desarrollo del personal.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Informe de capacitaciones anuales realizadas</i></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>La Institución promueve una cultura de comunicación abierta, manteniendo las puertas de las oficinas abierta para cualquier servidor que desee comunicarse, sin importar el nivel jerárquico. Se han impartido talleres de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, en las diferentes oficinas provinciales de esta Institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimiento de Comunicación</i></li> <li>• <i>Taller de diálogo</i></li> <li>• <i>Comunicaciones</i></li> </ul> <p>En coordinación con la RAI se motiva al personal para que den su aportación de ideas y sugerencias, a través del buzón de sugerencia, participación de los servidores vía la encuesta de clima laboral en el reglón de sugerencias, reuniones en equipo en coordinación con el área de planificación, para la elaboración del PEI y los POAs departamentales.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Ética</i></li> <li>• <i>Buzón de Denuncias y Sugerencias.</i></li> <li>• <i>Formulario de Solicitud de Cambio de Documentos</i></li> </ul>	<p>Aunque la DGDF, cuenta con Asociación de servidores no se le han incluido en el desarrollo de los planes institucionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución ha realizado su PEI 2018-2021 y en función de este, su POA , para lo cual se dieron Taller de elaboración de Acuerdos de Desempeño por resultados en función de las metas y objetivos esperados para los diferentes departamentos, así como las evidencias que demuestran su ejecución. Cada año se firman los Acuerdos de desempeño por resultados tanto en Sede Central como en las 7 Provincias, con los directivos y empleados.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acuerdos de desempeño por Resultados</i></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se aplicó una encuesta elaborada y evaluada por el MAP para todas las instituciones del estado, aplicada en el 2021. Se elaboró un plan de acción de mejora que después de su ejecución, aplicaremos nuevamente la encuesta de satisfacción laboral.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta de Clima Laboral aplicada en 2021</i></li> <li>• <i>Plan de Acción de Mejora 2021.</i></li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la</p>	<p>La DGDF ha conformado un Comité de Gestión de Riesgos y ha delegado en el Encargado</p>	

organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

Administrativo la Responsabilidad de la Coordinación y seguimiento de los lineamientos. En este sentido, se han realizado Talleres de Evacuación, conformación de brigadas, y se trabaja en la elaboración del Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo.

La Institución tiene un consultorio médico en la oficina Principal que imparte consulta a los servidores una vez por semana.

Se imparten charlas de prevención de salud.

Se realizaron programas de inmunización de salud (tétano, hepatitis B,).

Se realizaron talleres de Primeros Auxilios, Extinción de Incendio y Manejo de Extintores.

Se ha realizado en la institución un simulacro de evacuación.

*Evidencia:*

- *Relación de participantes en talleres*
- *Informes de Avances del Plan de Implementación del Plan de Seguridad en el Trabajo.*
- *Listado de Servidores vacunados*
- *Listado de Charla de Prevención de Salud.*
- *Taller de manejo de Extintores*
- *Fotografía e informe del simulacro de evacuación*

7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los

La DGDF garantiza el cumplimiento de las normativas de conciliación que facilitan la vida laboral y personal del servidor con las siguientes

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).

acciones: Permisos para estudios universitarios, capacitación y talleres, licencias pre y post natal, licencia por matrimonio, permiso por fallecimiento de familiar y día libre por cumpleaños.

*Evidencia:*

*Acciones de personal*

*Formulario de Solicitud de Permiso y Cumpleaños*

*Registros de permisos otorgados*

*Registros Acciones de personal por licencia postnatal, por fallecimiento de familiar*

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).

Se premian a los servidores de manera no monetaria a través de: Pergaminos de reconocimientos, días libres por desempeño, actividad de festejo de los obreros agrícolas, día libre por cumpleaños.

*Evidencia:*

*Formulario de Solicitud de Permiso y Cumpleaños*

*Actividades de Festejos*

*Fotografías*

*Noticias Pagina Web.*

No se ha implementado como política prestar atención especial de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad

#### 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
<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>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de</p>	<p>La DGDF promueve una cultura del diálogo y comunicación abierta donde se fomenta el trabajo en equipo.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Fotos de la Reuniones Semanales</i></p> <p><i>Lista de Participantes</i></p> <p><i>Informes</i></p> <p>Se realiza constantemente grupos de trabajos donde se desarrollan mecanismo donde la lluvia de ideas fluye con el objetivo de alcanzar las metas y realizar proyectos conjuntamente.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Foto</i></p> <p><i>Listado de Participantes</i></p> <p><i>Actas e Informes</i></p>	<p>No se Involucra a la Asociaciones de servidores públicos</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se realiza cada 2 años la encuesta de clima para determinar los parámetros que los empleados entienden que la DGDF se encuentra débil y de la cual se elabora un plan de acciones de mejora que se sociabiliza con todos los empleados de la institución.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta de Clima</i></p> <p><i>Plan de Acciones de Mejora</i></p> <p><i>Informe de Resultados</i></p> <p><i>Listado de Participantes en la Sociabilización de los resultados.</i></p>	<p>Realizar y coordinar reuniones entre directivos y asociación de servidores.</p> <p>Actualmente la DGDF la estructura física de la DGDF no es la mejor para garantizar la seguridad laboral y mantener el cuidado de la salud</p>

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

<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>Actualmente en la DGDF existe condiciones propicias para obtener el equilibrio laboral entre el trabajo y la vida de los empleados con la aplicación del teletrabajo o trabajo en tiempo parcial, las licencias que contempla la Ley 41-08.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <p><i>Empleados trabajando en casa</i></p> <p><i>Listado de empleados con licencia maternidad o paternidad</i></p> <p><i>Empleados con horarios adaptados.</i></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 necesita crear condiciones para los empleados condiciones vulnerables o con discapacidad</p> <p>Se necesita crear un plan de incentivos o recompensar monetaria o no monetaria.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que</p>	<p>La institución ha desarrollado diferentes documentos que tratan sobre el quehacer</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 y decision 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 quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>institucional, su estructura, los procedimientos, funciones, cargos, entre otros. Ver anexos.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <p><i>PEI</i></p> <p><i>Manuales de Políticas y Procedimientos</i></p> <p><i>Manuales de Cargos</i></p> <p><i>Manual de Funciones</i></p> <p>La institución ha realizado levantamiento de opinión sobre la problemática más prioritaria en todos los municipios de las 7 provincias fronterizas a través del Voluntariado Juvenil, donde participaron representantes y líderes comunitarios reconocidos. Ver anexo: Diagnóstico de los 10 problemas más prioritarios de los municipios de la zona fronteriza, DDSyC.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Reuniones con el Voluntariado Juvenil</i></p> <p><i>Reuniones con Comunitarios de Zona Fronteriza</i></p> <p><i>Noticias en el Pagina Web</i></p> <p><i>Redes Sociales de la DGDF</i></p>	<p>No se ha incentivado la involucración de los ciudadanos clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones (co-diseño y codecisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>DGDF no cuenta con carta compromiso a los ciudadanos pues sus servicios son misionales.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Carta del MAP de la No aplica de la Carta Compromiso.</i></p> <p><i>Listado de Servicios Misionales</i></p>	<p>No se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes), recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión.</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>La Gestión financiera de la DGDF se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 y POA. Además cumple con los Órganos Rectores de Hacienda, Ley de Compras y Contrataciones, Ley 10-07 de Contraloría al realizar la realización de la formulación física y financiera que se desarrolló sobre la base de asignación de recursos a cada meta del POA. Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Informe de ejecuciones presupuestarias</i></p> <p><i>PACC</i></p> <p><i>Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</i></p> <p><i>Plan Operativo Anual</i></p> <p><i>Presupuesto Anual Institucional</i></p> <p><i>Informe de DIGEPRES</i></p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera (DAF), desarrolla todas sus operaciones apegada a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones, además de que los procesos se ejecutan estrictamente siguiendo las políticas internas que garantían la correcta ejecución del gasto. De otra forma, se puede apreciar en la sección de Transparencia de la Página Web institucional, un renglón de rendición Balance General, Libro banco, Ingreso y Egreso, Cuentas por pagar por mes, Semestralmente se remite Activo de la página de SIAB, ..., Ejecución mensual del gasto:</p>	<p>No se realiza la Matriz de identificación y evaluación de riesgos para la Dirección Administrativa y Financiera (DAF)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Procesos de la Dirección Administrativa y Financiera</i></p> <p><i>Procesos de Compras</i></p> <p><i>Manual de Valoración, Administración de Riegos</i></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 DGDF concentra sus operaciones financieras integradas al SIGEF, un mecanismo de control de la administración estatal, que posibilita la ejecución de la programación presupuestaria apegadas a las leyes pertinentes. En el mismo sentido se inidica que, la Página Web institucional cuenta con tres apartados (Presupuesto, Compras y Contrataciones, y Finanzas) que ponen a didisposición de todo público interesado boletines actualizados cada mes.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reportes financieros del sistema SIGEF.</i></li> <li>• <i>Publicaciones de documentos en Página Web</i></li> <li>• <i>Sistema SIGEF</i></li> <li>• <i>Sistema de Contabilidad (Balance General, Ingreso y Egreso, Cuentas por pagar mensual</i></li> </ul>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La DGDF ejecuta la asignación presupuestaria acorde con Programas y proyectos definidos en el PEI, cumpliendo con los lineamientos de la Ley No.10-07 de Control Interno, la Ley 449-06 de Compras y Contrataciones, y la Ley de contabilidad 126-01, es decir que actúa bajo las indicaciones del marco jurídico del país. Por otro parte, los controles internos están inmersos dentro de los procedimientos institucionales, donde se verifica la segregación de funciones para garantizar la eficiencia y la eficacia de los controles internos.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formulación física</i></li> <li>• <i>Planes de compra</i></li> <li>• <i>Informes para DIGEPRES</i></li> </ul>	<p>No se ha implementado contabilidad de costos</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>Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario a través del sistema SIGEF</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>POA</i></li> <li>• <i>PEI</i></li> <li>• <i>Plan de compras</i></li> <li>• <i>Informes para DIGEPRES</i></li> </ul>	<p>No contamos con perspectiva de género/diversidad, presupuesto energético.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa y Financiera que opera guiada por el modelo de recomendación del MAP, con funciones y puestos</p>	

	<p>que transparentan claramente las segregaciones de funciones que aseguran mantener un control financiero ajustado a las normas y centralizado.</p> <p><i>Evidencias :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organigrama de la institución</i></li> <li>• <i>Manuales de funciones de la DAF</i></li> <li>• <i>Descripciones de puestos</i></li> <li>• <i>Sistema SIGEF</i></li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se han desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.		No se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se está aprovechando las oportunidades de la transformación digital.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se ha firmado un acuerdo de ciberseguridad para garantizar los datos de la institución antes posible ataques externos.</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <p><i>Convenio Firmado</i></p>	<p>No se han creado redes de aprendizaje o colaboración para compartir información externa con ninguna institución.</p> <p>Internamente no se ha desarrollado ningún sistema de monitoreo de la información</p> <p>No contamos con canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>No contamos con un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.)</p> <p>No contamos con mecanismos que garanticen que se retengan dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.</p>

**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>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>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>		<p>No contamos con un diseño de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos</p> <p>No contamos con indicadores fiables para implementar, monitorizar y evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías usadas.</p> <p>No se identifica nuevas tecnologías relevantes para la organización tipos Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc....</p> <p>No se crear las herramientas necesarias para utilización de los servicios o herramientas en la nube.</p> <p>No se aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Actualmente se firmó un acuerdo de ciberseguridad para aumentar la seguridad de la institución con la Agencia de Ciberseguridad.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Acuerdos Firmados</i></p>	<p>Implementar normas y protocolos de seguridad tecnológica</p> <p>No se ha coordinado la mejor forma de reciclar los equipos tecnológicos y accesorios.</p>

**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, 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>No contamos con esta estructura</p> <p>No contamos con la estructura física para estos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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>No contamos con la estructura física</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>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>En la DGDF se tiene claramente identificados los procesos registrados en el Mapa de procesos que identifica Procesos Estratégicos (Dirección y Planificación), Procesos claves que corresponden a las áreas sustantivas de la institución (Desarrollo de Infraestructura, Protección Medioambiental y Seguridad Alimentaria y Gestión de Desarrollo); Procesos de Apoyo (Gestión Administrativa y Financiera, Transportación, Gestión de Tecnología de la Información y Gestión de Recursos Humanos); Procesos de Mejora Continua (Control Interno y Análisis, Acciones Correctiva y Mejora)</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Cargos aprobado por MAP</i></li> <li>• <i>Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF</i></li> </ul> <p>La DGDF elaboró el Manual de Administración y Gestión de Riesgos con el objetivo que establecer una metodología que guiará la identificación, evaluación y administración de los riesgos que cada proceso pudiera tener y que garantice el éxito de las metas establecidas para cada uno.</p>	<p>Faltaría mapear los procesos y buscar los grupos de interés.</p> <p>No se ha implementado gestión de procesos aprovechando las oportunidades de digitalización.</p> <p>No se ha completado en un 100% de la Matriz de identificación de VAR</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Valoración y Administración de Riesgos</i></li> <li>• <i>Matriz de Valoración de Riesgos</i></li> </ul>	
<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>La responsabilidad de los procesos están asignados e identificados previamente desde el POA , así como los departamentos involucrados, así como quedan establecidos a través del Manual de políticas y procedimientos aprobado por la Máxima Autoridad y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pos pasos a seguir en el proceso en cuestión. Además, en el Manual de Cargos están descriptas las responsabilidades de la persona asignada al cargo y responsable del proceso.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>POA</i></li> <li>• <i>PACC</i></li> <li>• <i>Manual de Cargos aprobado por el MAP</i></li> <li>• <i>Manual de Políticas y Procedimientos de la DGDF</i></li> <li>• <i>Mapa de Procesos Aprobado por el MAP</i></li> <li>• <i>Evaluación del Desempeño por Resultado</i></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>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>La DGDF se ha enfocado en resultados orientados a los grupos de interés y ha establecido desde su plan estratégico indicadores para los productos establecidos en los Poas, los cuales se da seguimiento y se evalúa los resultados obtenidos. Por otra parte, en función de las responsabilidades asignadas al cargo, se recibió taller de evaluación del desempeño por resultados con el objetivo de elaborar los acuerdos de desempeño por resultados de todos servidores obtenidos a la fecha en un 90% la firma del mismo.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Matriz de evaluación de Poa</i></li> <li>• <i>Evaluación del Desempeño por Resultado</i></li> </ul>	<p>No se ha generado cambios en la ley que nos aplica</p> <p>Actualmente no tenemos procesos basados en las buenas prácticas nacionales e internacionales</p> <p>No se ha realizado.</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) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p> <p>2) 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>3) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>5) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo, accesibilidad en línea de los</p>	<p>Iniciamos la coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente de un Plan de Reciclaje.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Reuniones con el Ministerio de Medio Ambiente</i></p> <p><i>Cronograma de actividades.</i></p> <p>La DGDF está accesible a los ciudadanos a través de diferentes medios, en Oficinas tanto en la sede central (Santo Domingo) o en las 7</p>	<p>Faltaría la ejecución del Plan</p> <p>No se han involucrado a los clientes y grupos de interés</p> <p>No se realiza</p> <p>No se ha aplicado diversidad y gestión de genero</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>provincias de la Zona Fronteriza. Por otro lado tienen acceso a través de las redes sociales, página Web, promotores sociales,</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Horario de la DGDF 8:00 a-m. a 6:00 p.m.</i></p> <p><i>Página Web</i></p> <p><i>Folleto Informativo</i></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>Quedó establecido en el Plan Estratégico las estrategias a seguir para lograr las metas, en el mismo se planteó los organismos tanto público como privado con los cuales se requiere relaciones interinstitucionales.</p> <p>Actualmente la DGDF tiene 24 acuerdos firmados con diferentes actores locales con incidencia en la Región Fronteriza</p> <p><i>Evidencias:</i></p> <p><i>Acuerdos</i></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <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</p>	<p>Esta establecido mediante el contrato o convenio la participación de cada uno de las instituciones dentro de la cadena de servicios, tanto con las entidades públicas-privadas como con asociaciones de la Región Fronteriza. Esperamos mejorar este proceso para mayor aprovechamiento de los acuerdos</p> <p><i>EVIDENCIA:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Convenios y Acuerdos</i></li> </ul> <p>Dentro del Depto. De Desarrollo Social y Comunitario tiene grupo de Promotores Sociales por Provincias. Tenemos una estructura organizacional para responder a las necesidades surgidas que van dando respuesta a los problemas.</p> <p><i>Evidencia</i></p> <p><i>Estructura Organizacional</i></p> <p><i>Informes trimestrales</i></p>	<p>No se han creado incentivo (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>No se ha establecido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>DGDF han firmado acuerdos de diferentes niveles con los gobiernos locales de cada provincia fronteriza para coordinar acciones conjuntas y impactar mejor las comunidades más vulnerables.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Acuerdos con municipios</i></p> <p><i>Acuerdos con Gobernaciones</i></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.

##### 1. 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</p>		<p>No se ha realizado las mediciones</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>		<p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No se ha realizado las mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>		<p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p>

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### 1. 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</p>		<p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No contamos carta compromiso (No aplica en el MAP)</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha realizado las mediciones

## 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>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>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>		<p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</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>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>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>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p> <p>No se ha realizado las mediciones</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).		No se ha realizado las mediciones
2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha realizado las mediciones  No se ha realizado las mediciones

**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.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>  1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se realizó una encuesta de Clima la imagen global de la institución está 77%  <i>Evidencia:</i>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El 90% de los servidores de la DGDF tiene conocimiento de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El 63% de los servidores de la DGDF tiene participación en actividades de mejora.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El 89% de los Servidores de la DGDF sabe de la importancia de un compromiso ético y los posibles conflictos de interés.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El 90% de los servidores de la DGDF conoce los mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		No se ha medido
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>		No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.		No se ha medido  No se ha medido

**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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <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.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El 92% de los Servidores de la DGDF entiende que los directivos de altos y medios mandos tienen capacidad de dirigir la organización.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></li> </ul> <p>El 85% de los servidores de la DGDF tiene una reacción positiva sobre el diseño y la gestión de los procesos de la Organización</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p> <p>El 71% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva del reparto de tareas y del sistema de evaluación.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <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>El 80%% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva de este punto.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p> <p>El 80% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva del enfoque con el cambio y la innovación.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p>	<p>No se ha medido</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>El 88% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva de este punto.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p> <p>El 72% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El 53% de los Servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p> <p>El 79% de los Servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>70% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p> <p>80% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.</p> <p><i>Evidencia:</i></p> <p><i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	89% de los servidores de la DGDF tiene una percepción positiva.  <i>Evidencia:</i>  <i>Encuesta Clima Organizacional 2021</i>	

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

**1.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.).	Los resultados de absentismo obtenido del ponche, también se le remite a los Encargados un Reporte de ausencias y tardanzas.  <i>Evidencias:</i>  <i>Sismap</i>  <i>Reportes de ausencias y tardanzas.</i>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para		No contamos con esos indicadores  No contamos con esos indicadores  No contamos con esos indicadores  No contamos con esos indicadores

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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).		

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <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>No contamos con esos indicadores</p> <p>No contamos con esos indicadores</p> <p>No contamos con esos indicadores</p>
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..		No contamos con esos indicadores

## 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>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</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>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de</p>		<p>No se ha realizado mediciones</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <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>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</p>		<p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>

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

**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 “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>		<p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha realizado mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p> <p>No se ha realizado mediciones</p>

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

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