



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 del Catastro Nacional

**FECHA:**

18 de abril 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 I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Dirección General del Catastro Nacional ha formulado y desarrollado 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Convocatorias a reuniones</li><li>- Registro de participantes</li><li>- Fotografías</li><li>- Resumen Ejecutivo PEI 2021-2024</li><li>- Ley 150-14</li></ul> <p>Se evidencia que la Dirección General del Catastro Nacional (DGCN) ha establecido en su nuevo marco estratégico institucional, respetando los principios constitucionales, estableciendo los siguientes valores: Compromiso, Innovación, Calidad, Integridad, Trabajo en equipo, Equidad, los cuales están alineados a la misión y visión. Asimismo, contamos con un Código de Ética, el cual ha sido actualizado y socializado con los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen Ejecutivo del Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>- Código de Ética Actualizado</li> <li>- Convocatorias a reuniones</li> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Fotografías</li> <li>- Difundido en fondos de pantalla</li> </ul> <p>Hemos asegurado que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta los Planes y Estrategias implementados en el sector público</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> <li>- Matrices de revisión MEPYD.</li> </ul>	
<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>Garantizamos la comunicación de nuestra misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación en la Intranet</li> <li>- Fondo de pantallas de los ordenadores</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos">https://catastro.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos</a></li> <li>- listado de participación</li> <li>- Kit promocional.</li> </ul>	
<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</p>	<p>Aseguramos 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.</p>	<p>Hemos iniciado el proceso de implementación de la firma digital en uno de nuestros servicios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la Misión, Visión y Valores año 2021</li> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> </ul> <p>Implementamos normas y procedimientos internos para la prevención de comportamientos no éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCM-PRO-RH-017 Procedimiento Identificación De Potencial Fraude Y Conflicto De Interés.</li> <li>- Código de ética.</li> <li>- Plan de trabajo de la comisión de ética.</li> <li>- Buzones de denuncias.</li> <li>- Informes de rendición de cuentas.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria.</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/">https://catastro.gob.do/transparencia/</a></li> </ul> <p>Dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional se han establecido actividades que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los colaboradores de la organización los resultados de la encuesta de Clima Laboral en el apartado de Calidad de Vida Laboral, tenemos una valoración positiva de un 92%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz del Foco de Fortalecimiento</li> <li>- Código de Ética</li> <li>- Resultados Encuesta Clima</li> <li>- Plan Operativo de Recursos Humanos 2022.</li> </ul>	

**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>Definimos e instruimos oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y funciones</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/sobre-nosotros/organigrama">https://catastro.gob.do/index.php/sobre-nosotros/organigrama</a></li> <li>- Resolución actualización de la estructura</li> </ul> <p>Contamos con los planes operativos anuales, informes de monitoreo, y matrices de seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable, y donde se produce un equilibrio de cara a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual</li> <li>- Actualización anual de planes Operativos</li> <li>- Informe de Avance Consolidado</li> <li>- Planeación Estratégica y Operativa</li> </ul>	<p>Realizar encuestas aleatorias sobre el conocimiento de los empleados de actualizaciones organizacionales, Formulario de asistencia de participación.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrices de seguimiento actualizadas.</li> </ul> <p>El compromiso institucional ante las mejoras del sistema de gestión de la organización de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés, se manifiesta por medio de la aprobación de nuestro Plan Estratégico Institucional en el Foco Estratégico I Fortalecimiento Institucional el cual tienen como <b>Objetivo General:</b> Establecimiento de una cultura institucional que facilite el logro de los objetivos estratégicos, con un sistema de compensación que garantice equidad interna y competitividad externa, integrando las acciones individuales, desarrollando iniciativas que fomenten el trabajo en equipo, la capacitación continua, el acceso a las oportunidades, la normalización de las labores a través de procedimientos y políticas internas, la automatización de los procesos con la finalidad de mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> </ul>	
<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>Implementamos la Gestión del control interno a través de las NOBACI, además hemos elaborado la Metodología y el Procedimiento para la Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>- Matrices de NOBACI</li> <li>- DGCCN-PRO-DPO-001 Monitoreo Y Evaluación De Procesos.</li> </ul>	



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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-MVAR-AyF-08- Metodología De Valoración Y Administración De Riesgos</li> <li>- DGCN-PRO-PYD-07 Procedimiento De Identificación Y Valoración De Riesgos</li> <li>- Matrices de Riesgo por Áreas</li> <li>- Matriz de monitoreo.</li> </ul> <p>La DGCN aplica el CAF como Modelo de Gestión de Calidad y se realiza la autoevaluación institucional con el modelo desde el año 2013.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnóstico institucional utilizando el modelo CAF 2020</li> <li>- El informe del Plan de Acción 2021</li> <li>- Plan de Acción 2021</li> </ul> <p>.</p> <p>Aseguramos 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Comunicaciones</li> <li>- Correo institucional: <a href="mailto:contacto@catastro.gob.do">contacto@catastro.gob.do</a></li> <li>- Intranet: <a href="http://intranet.dgcn.local/">http://intranet.dgcn.local/</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacional">https://www.facebook.com/CatastroNacional</a>; <a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a>; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a></li> <li>- Mural</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Boletín</li> <li>- Avisos de trabajos en campo</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-PDO-004 Política De Información Y Comunicación Institucional</li> <li>- Sistema de Gestión Documental</li> </ul> <p>Aseguramos las condiciones adecuadas para la gestión de procesos y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo</li> <li>- Acuerdos por Resultados</li> <li>- Plan de Capacitacion</li> <li>- Formularios de Productos</li> </ul> <p>Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional: <a href="mailto:contacto@catastro.gob.do">contacto@catastro.gob.do</a></li> <li>- Intranet: <a href="http://intranet.dgcn.local/">http://intranet.dgcn.local/</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacional">https://www.facebook.com/CatastroNacional</a>; <a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a>; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a></li> <li>- Mural</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Boletín</li> <li>- DGCN-POL-PDO-004 Política De Información Y Comunicación Institucional</li> <li>- Sistema de Gestión Documental</li> </ul>	<p>Adecuar espacios físicos en la sede central.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La DGCN muestra su compromiso con la calidad, desde el 2013 realiza la Autoevaluación con la metodología CAF, la Autoevaluación en Control Interno, así como procura la mejora de sus indicadores de Gestión del SISMAP y del Sistema de Transparencia Gubernamental encontrándose entre los primeros lugares de las mediciones. Los resultados de estas mediciones son publicados en medios de información nacional, así como en el portal institucional y la intranet</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de NOBACI</li> <li>- Comité de Calidad</li> <li>- Correos masivos de los resultados de los indicadores de gestión</li> <li>- DGCN-POL-RH-006 Programa de Reconocimiento Laboral.</li> </ul> <p>Comunicamos las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Convocatorias a talleres de participación.</li> <li>- Correos masivos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>Nuestros líderes actúan apegados a los objetivos y valores institucionales estimulando la creación del Comité de calidad institucional, la comisión de ética y los equipos mixtos de trabajo técnico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones de creación de comisiones (Calidad y Ética).</li> <li>- Equipos de trabajo.</li> </ul> <p>Promovemos una cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe. Se realizan Charlas de Concientización sobre deberes y derechos de los servidores públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencias a charlas de Concientización</li> <li>- Lista de entrega de beneficios e incentivos laborales</li> <li>- Participación de los logros obtenido</li> </ul> <p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulares</li> <li>- Avisos</li> <li>- Correos masivos</li> <li>- Solicitudes de opinión directas al personal directivo y técnico para asuntos específicos</li> <li>- Encuesta de Clima laboral</li> <li>- Mural informativo.</li> </ul>	

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>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, se identifican las necesidades de capacitación y a partir de estas se elabora el plan anual de capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones</li> <li>- Informe de Plan de Capacitaciones</li> <li>- Reuniones de seguimiento</li> <li>- Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<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>Animamos, fomentamos y potenciamos a los empleados mediante la delegación de autoridad. Se impulsa el empoderamiento y toma de decisiones en los ámbitos de competencia. De igual manera se conforman instancias de coordinación interna y externas multidisciplinarias, los cuales son instituidos para la ejecución de diferentes temas del ámbito del quehacer de la DGCN.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones de delegación de funciones</li> <li>- Representación institucional</li> <li>- Comisiones para trabajos específicos.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve innovación mediante equipos de trabajos multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos; así como las capacitaciones al personal atendiendo a las competencias necesarias para el cargo. La institución promueve y difunde las diferentes capacitaciones internas y externas al personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de convocatorias.</li> </ul> <p>Reconocemos y premiamos los esfuerzos individuales y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-RH-006 Política Programa de Reconocimiento Laboral</li> <li>- Reconocimientos a equipos</li> <li>- Bono por Desempeño.</li> </ul>	

**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>Para construir una cultura en la a la mejora continua, mediante encuesta se mide la satisfacción de los Usuarios / clientes, los resultados son evaluados y se toman las medidas pertinentes. Además, se realiza encuestas de clima laboral para identificar el sentir del personal y establecer las acciones de mejoras para aquellos puntos que lo ameriten. También se identifican las necesidades de capacitación del personal acorde establecido en el procedimiento de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios</li> <li>- Resultados de Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	

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>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se gestionan las relaciones eficaces con las autoridades políticas, tanto sectoriales, como del gobierno central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios y comisiones interinstitucionales</li> <li>- Acuerdos de colaboración.</li> </ul> <p>La institución ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la organización en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de Titulación, Unidades Habitacionales</li> <li>- Inventario del Consejo Estatal del Azúcar (CEA)</li> <li>- Comisión Evaluadora de Terrenos del Estado.</li> <li>- Proyecto de depuración de saldos contables de las instituciones del Estado</li> </ul> <p>Los objetivos y metas institucionales con los productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas como la Estrategia nacional de desarrollo END 2030, en el objetivo específico 2.4.1. “Integrar la dimensión de la cohesión territorial en el diseño y la gestión de las políticas públicas.”</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 marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul> <p>Desarrollamos y mantenemos alianzas de trabajo con grupos de interés,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios y comisiones interinstitucionales</li> <li>- Acuerdos de colaboración.</li> </ul> <p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales como el CODIA y el ITADO.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias de invitación de diferentes actividades y procesos de socialización.</li> </ul> <p>Gestionamos relaciones eficaces con los diferentes públicos de interés, mediante la aplicación de comunicación estratégica se ha logrado unificar la visión, en cuanto a la proyección misional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional: <a href="mailto:contacto@catastro.gob.do">contacto@catastro.gob.do</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacional">https://www.facebook.com/CatastroNacional</a>; <a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a>; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a></li> <li>- Mural</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín</li> <li>- DGCN-POL-PDO-004 Política De Información Y Comunicación Institucional</li> <li>- Sistema de Gestión Documental</li> <li>- Resultado de encuestas de satisfacción.</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>Hemos formulado el Plan Estratégico (PEI) 2021-2023, en el mismo se ha realizado un análisis del entorno, revisión de los cambios legales, políticos, variables socioculturales y a partir del mismo se han definido los objetivos estratégicos y los resultados esperados para su cumplimiento, se han establecido metas asociadas dentro de los planes de acción. Además, la institución recopila información periódicamente a través de una encuesta de y que recoge la opinión de los Usuarios / clientes, sobre diversos aspectos relacionados con la prestación de los servicios, permitiendo medir el grado de satisfacción de estos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> </ul>	

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>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas</li> <li>- Resultados de encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>Tenemos identificados los grupos de interés y sus necesidades fueron identificadas, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La jornada de socialización y aprobación de los cambios están pendiente para ser evaluados en el mes de agosto. Por otro lado, los aspectos identificados más importantes son: Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio, modernización de las instalaciones y disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>- Matriz de Identificación de Grupos de interés.</li> </ul> <p>En el proceso de elaboración del PEI 2021 - 2023 fueron consultadas y analizadas las distintas reformas del sector público tanto de orden superior general, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021–2023</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul>	
<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>Realizamos la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnóstico CAF</li> <li>- Autodiagnóstico de Control Interno (NOBACI)</li> <li>- Matriz de Valoración de Riesgos</li> <li>- Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>- Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas.</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 DGCN traduce su misión y visión en objetivos (estratégicos y operacionales) que se consignan en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los Planes Operativos Anuales (POAs) alineados con los resultados e indicadores vinculados con los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo que tienen incidencia</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- Matrices de valoración de riesgos</li> </ul> <p>Involucramos a los grupos de interés para que las estrategias establecidas tomen en cuenta sus expectativas como entidad gubernamental ha mantenido relación con los grupos de interés y ha incorporado las necesidades de estos en su plan estratégico y planes operativo anual</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> <li>- Resultados de Encuestas de Satisfacción a Usuarios</li> <li>- Resultados de Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul> <p>Nuestros planes y estrategias integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), se dispone de una Política y un procedimiento de Gestión Ambiental los cuales están integrados a nuestros Planes (Estratégico y Operativo). Además, cumplimos con el principio de igualdad de género, pues mujeres y hombres tienen la misma oportunidad para ser contratados, promovidos, participar en capacitaciones sin tomar en cuenta la preferencia sexual y la edad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental.</li> <li>- DGCN-PPCM- AYF-001 Plan De Protección Y Cuidado Al Medio Ambiente.</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental.</li> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Listado de Personal por áreas.</li> </ul> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, las son la base para la elaboración del Plan Anual de Compra y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a>.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con</p>	<p>Tenemos implementada la estrategia y la planificación, estableciendo prioridades. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- Manual de procesos y procedimientos</li> <li>- Estructura Organizativa</li> <li>- Matriz de seguimiento POA</li> </ul> <p>Elaboramos planes y tareas definiendo para cada actividad indicadores que permiten monitorear el cumplimiento de los objetivos definidos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul> <p>Comunicamos eficazmente los objetivos, planes y tareas dentro de la organización. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas</a></li> <li>- Correos masivos</li> </ul> <p>Realizamos monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización, para el año 2021 el porcentaje de cumplimiento del PEI fue</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>de un 94.5% en relación con las actividades planificadas para ese periodo. El cumplimiento del POA fue de un 85%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/975-informes-semestrales-poa">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/975-informes-semestrales-poa</a></li> <li>- Matriz de Monitoreo POA</li> <li>- Sistema de Monitoreo y Evaluación.</li> </ul>	

**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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</li> <li>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</li> </ol>	<p>Identificamos las necesidades de cambio considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de Oficina Virtual</li> <li>- Implementación de la Firma digital.</li> <li>- Implementación de Pago de Servicios con Tarjeta.</li> </ul> <p>Construimos una cultura impulsada por la innovación y creamos un espacio para el desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitaciones Institucional</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaciones internacionales y de pasantías en otros países de mejores prácticas</li> <li>- Programa de pasantías interna.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Comunicamos los procesos de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional: <a href="mailto:contacto@catastro.gob.do">contacto@catastro.gob.do</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacional">https://www.facebook.com/CatastroNacional</a>; <a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a>; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a></li> <li>- Mural</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Boletín Informativo</li> </ul> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, las</p>	<p>No se evidencia la promoción de aportes e ideas.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>son la base para la elaboración del Plan Anual de Compra y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> </ul>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Realizamos un análisis con las necesidades actuales de los recursos humanos, a través de las evaluaciones de desempeño realizadas, mide el rendimiento del empleado en donde también se ponderan las necesidades y puntos fuertes de este, con relacionas labores desarrolladas. Partiendo de este resultado se elabora el Plan de Capacitaciones Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones</li> <li>- Resultados Evaluaciones por Desempeño.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Hemos desarrollado e implementado políticas claras para la gestión de los recursos humanos, en apoyo al cumplimiento don la Ley 41-08 de Función Pública, han elaborado procedimientos internos los cuales facilitan la implementación de una política transparente de gestión del talento humano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-001 Procedimiento Reclutamiento Y Selección De Personal.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-002 Procedimiento De Compensaciones Y Beneficios.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia.</li> <li>- DGCN-POL-RH-006 Programa Reconocimiento Laboral.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Nuestra Gestión del Talento humano se realiza tomando en cuenta la igualdad de oportunidades y el mérito de cada colaborador, para ello se han elaborado manuales, políticas y procedimientos que nos permiten mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-RH-001 Política De Trabajo, Licencia Y Permisos.</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-RH-006 Política, Programa Reconocimiento Laboral.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-008 Licencias Y Permisos.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-002 Procedimiento De Compensaciones Y Beneficios.</li> </ul> <p>Gestionamos el proceso de selección de personal de acuerdo con las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, de acuerdo con los perfiles descritos en el manual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargos</li> <li>- DGCN-PRO-RH-001 Procedimiento Reclutamiento Y Selección De Personal.</li> <li>- Concursos.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	<p>El Manual de Cargos se encuentra en proceso de actualización</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>El desarrollo individual del Talento Humano es de suma importancia por lo cual se han diseñado Planes, Políticas y Procedimientos basados siempre en el principio de igualdad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones Institucional.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-006 Promoción, Cambio De Designación O Traslado.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Partiendo de lo establecido en el Manual de Descripción de Puestos, se elaboran Acuerdos de Desempeño con cada colaborador estableciendo las actividades y metas siempre alineadas a nuestros Plan Estratégico y Plan Operativo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargos</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia.</li> <li>- Resultados Evaluaciones por Desempeño.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>En nuestra institución la igualdad de oportunidades es fundamental, por lo que desde el departamento de Recursos Humanos hemos identificado y diferenciado las necesidades de los hombres y mujeres que nos colaboran, haciendo monitoreo de los niveles educativos para así incluir en el Plan de Capacitación Institucional las necesidades de formación, además en nuestra escala salarial se evidencia la equidad que existe sin importar el sexo. Los resultados de las mediciones de la Encuesta de Clima Laboral en el apartado de equidad de género están en un 66% de positividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala Salarial</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/recursos-humanos/nomina">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/recursos-humanos/nomina</a></li> <li>- Plan de Capacitaciones Institucional</li> <li>- Resultados encuesta de Clima Laboral.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Elaboramos e implementamos un plan de capacitación de los recursos humanos conforme a las necesidades identificadas en la evaluación de desempeño</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño por Resultados</li> <li>- Encuesta de Detección de necesidades de Capacitación y ejecución del Desarrollo</li> <li>- Plan de capacitaciones Institucional.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Siguiendo las políticas del MAP, cada año se realizan concursos para cubrir las plazas vacantes necesarias para cumplir con la Misión y Visión siguiendo lo establecido en la Ley 41-08 y en nuestro Procedimiento de Reclutamiento y selección de personal, además se elabora el Plan de Capacitación con el cual desarrollamos los talentos necesarios para el logro de nuestros objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-001 Procedimiento Reclutamiento Y Selección De Personal.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-016 Elaboración Del Plan De Capacitación Seguimiento Y Evaluación.</li> <li>- Concursos para cubrir cargos vacantes</li> <li>- Plan de capacitaciones Institucional.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Implementamos nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias, atendiendo a los nuevos tiempos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones virtuales (Via Zoom, Meet, Teams).</li> </ul> <p>Hemos elaborado un plan de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitaciones Anual.</li> <li>- Acuerdos por Resultado y evaluaciones por desempeño.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>La institución cuenta con el Manual y Procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación. Luego del ingreso el nuevo empleado recibirá inducción por parte de la División de Recursos Humanos sobre la institución, su puesto de trabajo y sobre el cumplimiento de las Normas de Control Interno y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>el Código de Ética del Servidor Público; dicha inducción concluye con la firma del compromiso y conocimiento del el Código de Pautas Éticas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de inducción</li> <li>- DGCN-PRO-RH-011 Inducción Del Personal De Nuevo Ingreso.</li> <li>- Listado de asistencia.</li> </ul> <p>Hemos realizado movimientos de personal interno a áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y aptitudes detectadas en el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-006 Promoción, Cambio De Designación O Traslado.</li> <li>- Informe de RRHH 202.</li> <li>- Convocatorias de Concursos,</li> <li>- Acciones de personal</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos,</p>	<p>Promovemos nuevas e innovadoras formas de formación para desarrollar competencias, atendiendo a los nuevos tiempos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones virtuales (Via Zoom, Meet, Teams).</li> <li>- <a href="https://capgefi.edu.do/login/index.php">https://capgefi.edu.do/login/index.php</a></li> <li>- <a href="http://enevirtual.one.gob.do/">http://enevirtual.one.gob.do/</a></li> </ul> <p>Hemos planificado y desarrollado actividades formativas en busca de mejorar la comunicación interna y el manejo de la gestión de riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias a cursos de Comunicación Efectiva, Conflictos de interés, enfoque de género y ética pública.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Nuestra Política de Capacitación y Desarrollo dispone de un mecanismo para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones que se ofrecen al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación</li> <li>- Informe de Capacitación</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	

**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>Promovemos la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de participantes a reuniones informativas y socializaciones con los encargados de áreas</li> <li>- Listado de participantes a reuniones para proyectos institucionales.</li> <li>- Grupos de trabajo específicos.</li> </ul> <p>En la DGCN se promueve la aportación de ideas y sugerencias a través de mecanismos como buzones de sugerencias y la encuesta de Clima Laboral para así fomentar al cumplimiento y logro de los objetivos y la mejora continua en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
<p>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>Involucramos a los encargados y sus colaboradores en el desarrollo de los planes, realizando reuniones periódicas en las que se definen los objetivos por cada área de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Laboral</li> <li>- Buzón de Sugerencias</li> <li>- Quejas y Reclamaciones.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-PDO-008 Procedimiento Para Elaboración De Productos Del Plan Operativo.</li> <li>- DGCN-PRO-PDO-007 Procedimiento Socialización E Implementación De Políticas, Procedimientos.</li> <li>- Asociación de Servidores Públicos DGCN.</li> <li>- Matriz de Valoración de riesgos.</li> <li>- Listado de participantes a reuniones.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Hemos establecido una política de acuerdo de desempeño por resultados en la que cada colaborador llega a un consenso con su supervisor para establecer las metas e indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño por resultados.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-017 Elaboración De Acuerdo Por Desempeño.</li> </ul>	
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>Realizamos anualmente la Encuesta de Clima laboral para conocer nuestras fortalezas y debilidades y socializamos los resultados con todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en la toda organización, en la última encuesta de Clima Laboral en el apartado de Calidad de Vida Laboral alcanzamos un 92% de favorabilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción Comité Mixto de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>- Capacitacion en seguridad y salud ocupacional</li> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	Implementación plan de seguridad y salud en el trabajo.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la	<p>Garantizamos las condiciones para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, los valores más recientes de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Encuesta de Clima Laboral arrojaron un 77% de positividad en el apartado Balance Trabajo Familia. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral,</li> <li>- Informe RRHH</li> <li>- Trabajo remoto.</li> </ul>	
<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>En la DGCN prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, los resultados de la Encuesta de Clima Laboral mostraron un resultado positivo de un 66% en la categoría de Equidad y Género. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral,</li> <li>- Informe de Evaluación de Riesgos Laborales.</li> <li>- Adecuación física para discapacitados.</li> </ul> <p>Hemos elaborado políticas y estrategias para mejorar las premiaciones y el acceso a capacitación especial, en el apartado Reconocimiento Laboral de la última encuesta de Clima los resultados fueron de 86% favorable. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-002 Procedimiento De Compensaciones Y Beneficios.</li> <li>- DGCN-POL-RH-006 Política Programa de Reconocimiento Laboral.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-016 Elaboración Del Plan De Capacitación Seguimiento Y Evaluación.</li> <li>- Resultados de Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	

#### 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. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Tenemos identificados los socios claves de los sectores públicos y privados, y de la sociedad civil y establecidas relaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Matriz de identificación de grupos de interés</li><li>- Listado de Proveedores.</li></ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los</p>	<p>Hemos desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acuerdo de Colaboración DGCN-BN-DIGECOG</li><li>- Acuerdo DGCN-Medio ambiente.</li><li>- Acuerdo De Cooperación Entre La Suprema Corte De Justicia Y La Dirección General De Catastro Nacional.</li><li>- Convenio DGCN Y Ayuntamiento Municipal De Bani.</li></ul> <p>En los acuerdos vigentes de la DGCN están definidas las responsabilidades de cada socio, Se evidencia la evaluación y monitoreo de las alianzas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos Institucionales</li> <li>- Matriz de monitoreo y evaluación</li> <li>- Informes de Seguimiento</li> <li>- Plan Operativo Anual.</li> </ul> <p>Nuestra institución está comprometida con la Ética y las buenas costumbres por ello nos aseguramos de seleccionar con un perfil socialmente responsable, además hemos establecido como política en cada uno de nuestros procedimientos de compras que se entregue una copia del Código de Ética de la DGCN a los proveedores que participen como licitantes en los procesos compra, y los mismos deberán firmar un formulario expresando su conocimiento, conformidad y recepción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética</li> <li>- DGCN-PRO-SCC-001 Licitaciones Públicas O Restringidas.</li> <li>- DGCN-PRO-SCC-002 Compra Menor</li> <li>- DGCN-PRO-SCC-003 Compras Por Debajo Del Umbral.</li> <li>- Formulario de Conocimiento del Código de Ética.</li> </ul>	<p>No se evidencia identificado alianzas APP</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>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>A fin de orientar al público en general sobre la estructura, funcionamiento y competencia de esta institución, la DGCN ha elaborado la Política de Información y comunicación la cual rige los elementos y medios a utilizar comunicar de manera efectiva, Se cuenta con la certificación de la NORTIC A3 sobre datos abiertos y transparencia y la NORTIC A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la NORTIC A1 sobre Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-PDO-004 Política De Información Y Comunicación Institucional</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/">https://catastro.gob.do/</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos</a></li> <li>- Mural informativo</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la 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</p>	<p>Incentivamos, involucramos y consultamos a los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización de reglamento de aplicación Ley 150-14 sobre el Catastro Nacional.</li> <li>- Ponencias de valores</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Encuestas de satisfacción a usuarios</li> <li>- Comité de calidad.</li> </ul> <p>Tenemos definido el marco de trabajo para recoger las sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado una Matriz de control de no conformidades con la cual se da seguimiento a las consultas de nuestros usuarios, además periódicamente realizamos la Encuesta de Satisfacción a Usuarios con las directrices establecidas por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-COM-006 Procedimiento Gestión de Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones.</li> <li>- Matriz de control de no conformidades</li> <li>- Resultados de Encuestas de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Buzón de Sugerencias.</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/contacto">https://catastro.gob.do/index.php/contacto</a></li> <li>- Línea 311.</li> </ul> <p>Hemos desarrollado una gestión eficaz sobre las expectativas de los clientes informando sobre los servicios institucionales en cada una de nuestras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>plataformas electrónicas, además nos encontramos en proceso de revisión y aprobación de la Carta Compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso (pendiente de aprobación).</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/servicios">https://catastro.gob.do/index.php/servicios</a></li> </ul>	

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) 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>Nuestra gestión financiera esta Alineada con los Objetivos estratégicos, desde la Formulación del presupuesto y la elaboración del POA y Plan de Compras. En el informe de Autoevaluación Anual de Desempeño Presupuestario 2021 tuvimos un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 99%, logreando el 100% de las metas programadas para este periodo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul>	



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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> <li>- Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario 2021.</li> </ul> <p>Realizamos el Proceso de Planificación Operativa y Financiera evaluando los riesgos y oportunidades por medio a la Matriz de Valoración de Riesgos y el Plan de Compras Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCM-MVAR-AyF-08 Metodología De Valoración Y Administración De Riesgos.</li> <li>- DGCM-PRO-PYD-07 Procedimiento De Identificación Y Valoración De Riesgos.</li> <li>- Matrices de valoración de riesgos</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> </ul> <p>Realizamos el proceso de Planificación operativa Aseguramos transparencia financiera y Presupuestaria, se publican los procesos de Compras y Contrataciones y la ejecución mensual del presupuesto en el portal de transparencia institucional de nuestra página Web. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/informes-financieros">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/informes-financieros</a></li> <li>- Matriz de Monitoreo NOBACI.</li> </ul> <p>Aseguramos la gestión de los recursos a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera como sistema de registro y control, utilizamos contabilidad de costos y revisión de gastos por medio del Plan de Compras Institucional y la Planificación operativa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/ingresos-y-egresos">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/ingresos-y-egresos</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/informes-financieros">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/informes-financieros</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2023 nos marca la pauta para la Planificación Operativa y Financiera, elaboramos los planes plurianuales y presupuestos según las normas establecidas por los organismos rectores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- Proyección Presupuesto Plurianual SIGEF.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través del Departamento Administrativo y Financiero y la División Financiera y mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores. Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones, aprobado por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones.</li> <li>- Manual de Cargos</li> </ul>	<p>El manual de cargos está en proceso de revisión y actualización.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Desarrollamos sistemas para la gestión, almacenamiento, para mantener y evaluar la información de la organización de acuerdo con los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Información Catastral</li> <li>- Sistema de Evaluación por Resultados.</li> <li>- Sistema de Gestión Documental</li> </ul> <p>Garantizamos la información disponible externamente sea procesada, usada eficazmente y almacenada, la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/indice-de-precios">https://catastro.gob.do/index.php/indice-de-precios</a></li> <li>- Informes de levantamiento en campo de unidades catastrales.</li> <li>- Informes de avance de integración</li> <li>- Resultados Encuestas de Satisfacción</li> <li>- Matriz de No conformidades (Quejas y Sugerencias).</li> </ul> <p>Aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Participantes</li> <li>- Informe de Capacitación</li> <li>- <a href="https://capgefi.edu.do/login/index.php">https://capgefi.edu.do/login/index.php</a></li> </ul>	

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>Hemos establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante como miembros del Comité Coordinador permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de República Dominicana, instituido mediante la Resolución Núm. 01-2021, emitida por el Instituto Geográfico Nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución Núm. 01-2021, emitida por el Instituto Geográfico Nacional</li> <li>- Acuerdos de colaboración</li> <li>- Informes de avance de integración</li> <li>- Listado de participantes en Talleres de capacitación.</li> </ul> <p>Realizamos el monitoreo de la información con la aprobación e implementación de la Política de Información y Comunicación Institucional, así como la Elaboración del Plan de Comunicaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-PDO-004 Política De información Y Comunicación Institucional.</li> <li>- Plan de Comunicaciones</li> <li>- Informes de Monitoreo del POA</li> <li>- Informes mensuales</li> <li>- Reuniones de seguimiento y control.</li> </ul>	
<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>Hemos desarrollado los canales internos necesarios para la difusión de la información a toda la organización y asegurarse que todos tengan acceso a la información y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://intranet.dgcn.local/Index.aspx">http://intranet.dgcn.local/Index.aspx</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- correo Interno</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Garantizamos el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos</a></li> </ul> <p>Garantizamos que se retiene de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que dejen la organización, los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN- POL-RH- 003 POLITICA CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</li> <li>- Convocatoria y listado de participantes a Socializaciones</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes</li> <li>- Acuerdos de confidencialidad</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La gestión de la tecnología se realiza acorde con los objetivos estratégicos y operativos de la institución mediante el Plan Operativo de tecnologías de la información y comunicación el plan de compras y el presupuesto institucional, además de han diseñado herramientas internas que ayudan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión catastral</li> <li>- Plan operativo de TIC.</li> <li>- Plan de contingencia.</li> </ul> <p>En nuestra Gestión Identificamos y usamos nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de análisis de datos</li> </ul>	<p>No hemos implementado, monitorizado y evaluado la relación de costos efectividad de las tecnologías.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de aplicaciones de código abierto.</li> </ul> <p>Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación Office 365 (SharePoint, OneDrive).</li> <li>- Desarrollo e implementación del Archivo central.</li> </ul> <p>Adoptamos el marco de trabajo de las TICs de los recursos necesarios para ofrecer servicios online.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> <li>- Visor Geográfico: <a href="https://www.arcgis.com/home/webmap/viewer.html?webmap=5be2fab73db84454a2c627155aac8fce&amp;extent=-69.9163,18.4327,-69.6628,18.5654">https://www.arcgis.com/home/webmap/viewer.html?webmap=5be2fab73db84454a2c627155aac8fce&amp;extent=-69.9163,18.4327,-69.6628,18.5654</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/contacto">https://catastro.gob.do/index.php/contacto</a></li> <li>- Firma digital</li> </ul> <p>Actualmente nos basamos en las normas de la OGTIC para el uso de las tecnologías y la seguridad en la institución, en cuanto a seguridad perimetral, contamos con la solución de Watchguard Total Security y Basic Security suite.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/direccion-general-del-catastro-nacional-dgcn">https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/direccion-general-del-catastro-nacional-dgcn</a></li> <li>- NORTIC A1</li> <li>- NORTIC A7</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Watchguard Total Security</li> </ul> <p>Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental.</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental.</li> <li>- Correos electrónicos.</li> </ul>	

**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>Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual</li> <li>- DGCN-PRO-SG-001 Mantenimiento De Jardinería Y Áreas Verdes</li> <li>- DGCN-PRO-SG-002 Mantenimiento Preventivo Acondicionadores De Aire</li> <li>- DGCN-PRO-SG-003 Mantenimiento Preventivo De Generadores De Energía</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>- DGCN-PRO-SG-004 Mantenimiento Preventivo De Limpieza Y Areas Comunes</p> <p>Realizamos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, implementando Procedimientos para el mantenimiento y adecuación de nuestra planta física con el Plan de Mantenimiento basado en los objetivos y las necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PLAN DE ACCION COMITÉ MIXTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (CMSST)</li> <li>- DGCN-PRO-SG-004 Mantenimiento Preventivo De Limpieza Y Areas Comunes</li> <li>- Certificación de Ergonomia</li> </ul> <p>En la gestión de los equipos y las instalaciones se realiza aplicando ciclo de vida útil, los procedimientos de Servicios Generales para realizar la administración y mantenimiento contemplan la reutilización y/o eliminación de equipos o mobiliario de acuerdo con su condición, además hemos implementado la Política y Procedimiento de Gestión ambiental que establecen los parámetros para el reciclaje o eliminación segura.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>Se realizo el levantamiento por parte del ISODOPRIL y nos encontramos en el proceso de implementación de las acciones de mejora.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental</li> <li>- DGCN-PRO-SG-002 Mantenimiento Preventivo Acondicionadores De Aire</li> <li>- DGCN-PRO-SG-003 Mantenimiento Preventivo De Generadores De Energía</li> <li>- DGCN-PRO-TR-001 Mantenimiento Preventivo De La Flotilla Vehicular</li> <li>- DGCN-PRON-FIN-003 Registro y Control de Activos Fijos</li> </ul>	<p>No existe evidencia de que nuestras instalaciones estén a la disposición de la comunidad</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las</p>	<p>Se evidencia que nuestra institución está comprometida con el uso sostenible de los recursos, para ello hemos elaborado un Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente, apoyado en la Política y Procedimiento de Gestión ambiental.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PPCM- AYF-001 Plan De Protección Y Cuidado Al Medio Ambiente</li> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental</li> </ul> <p>Garantizamos una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>tanto de los colaboradores, como de los usuarios / clientes. Además, la entidad dispone de estacionamientos, acceso a transporte público en las vías acceso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parques Disponibles.</li> <li>- Transporte Público En Las Vías De Acceso.</li> <li>- Mapa De Ubicación:  <a href="https://www.google.com/maps/place/Direcci%C3%B3n+General+del+Catastro+Nacional/@18.4510918,-69.929184,18z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x1178e8df3fba4460!8m2!3d18.4515018!4d-69.9283031">https://www.google.com/maps/place/Direcci%C3%B3n+General+del+Catastro+Nacional/@18.4510918,-69.929184,18z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x1178e8df3fba4460!8m2!3d18.4515018!4d-69.9283031</a></li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado en mayo 2021 que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa De Procesos</li> <li>- Manuales, Políticas Y Procedimientos : <a href="http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/">http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/</a></li> </ul> <p>En nuestra Gestión de procesos hemos implementado herramientas que aprovechan la digitalización de documentos, contamos con una Intranet en la que se carga toda la documentación y se monitorea los cambios. Con el Sistema de Información Catastral administramos los procesos misionales realizando la verificación del flujo y cumplimiento metas.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INTRANET: <a href="http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/">http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/</a></li> <li>- Manuales, Políticas Y Procedimientos</li> <li>- Sistema De Información Catastral</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Hemos elaborado e implementado la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos y el Procedimiento de Identificación y Valoración de Riesgos con los que se establece que a cada producto del Plan Operativo Anual se le realice un análisis identificando los posibles riesgos y medios de mitigación para logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-MVAR-AyF-08 Metodología De Valoración Y Administración De Riesgos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-PYD-07 Procedimiento De Identificación Y Valoración De Riesgos</li> <li>- Matriz De Identificación Y Valoración De Riesgos</li> </ul> <p>La institución tiene correctamente identificados y definidos las responsabilidades de los procesos, tanto en el manual de puestos como en cada uno de los procedimientos se detalla las responsabilidades de los dueños de procesos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN- MAN-PYD- 001 Manual De Organización Y Funciones</li> <li>- Manual de Cargos</li> <li>- Procedimientos Documentados: <a href="http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/">http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/</a></li> </ul> <p>Se tiene establecida la revisión y actualización periódica de los Procesos y Procedimientos, tomando como insumos las consultas realizadas a los usuarios mediante la Encuesta de Satisfacción y los levantamientos de rediseño, los cambios realizados se registran y controlan en la Casilla de Control anexa en cada documento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control De Cambios En Procesos Y Procedimientos</li> <li>- DGCN-PRO-DPO-001 Monitoreo Y Evaluación De Procesos</li> </ul> <p>La innovación es uno de nuestros valores institucionales, por lo cual prestamos mucha atención a las oportunidades de mejoras en los procesos, realizando consultas a los grupos de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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</i></p>	<p>interés relevantes y adoptando buenas prácticas nacionales e internacionales, realizamos la socialización de la propuesta de Reglamento de Aplicación de la Ley 150-14 sobre el Catastro Nacional y adoptamos los cambios sugeridos, además con las consultas realizadas a través de la encuesta de satisfacción a usuarios, hemos implementado la Firma Digital, la cual viene a fortalecer la mejora en los tiempos de prestación de servicio y la automatización de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta Reglamento De Aplicación De La Ley 150-14</li> <li>- Implementación De La Firma Digital</li> <li>- Implementación de Pago de Servicios con Tarjeta de Débito y Crédito.</li> </ul> <p>Hemos establecido indicadores para medir la eficacia en el cumplimiento de las metas propuestas en la prestación de los servicios por medio a la Matriz de Monitoreo del POA, siguiendo lo establecido en el procedimiento de monitoreo y evaluación de Procesos, además elaboramos la Carta Compromiso al Ciudadano la cual se encuentra en fase de revisión para aprobación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-DPO-001 Monitoreo Y Evaluación De Procesos</li> <li>- Matriz de Monitoreo POA</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano (Pendiente de aprobación)</li> </ul> <p>Garantizamos la protección de datos mediante la revisión y mejora de los procesos de respaldo de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>la información, contamos con un Plan de Contingencia Informático en el cual se establece la realización periódica de respaldos, estos incluyen todas las informaciones de los servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos. servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos, además la Política de Desarrollo e implementación de Sistemas y Aplicativos Tecnológicos la periodicidad de los Backup y protección de las informaciones de relevantes de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan De Contingencia Informático</li> <li>- DGCN-POL-TIC-005 Política Desarrollo E Implementación De Sistemas Y Aplicativos Tecnológicos</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios, realizamos periódicamente le Encuesta de Satisfacción a Usuarios, en la cual monitoreamos los indicadores de calidad en la prestación del servicio, además de sus inquietudes y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios</li> <li>- Plan de acción</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La DGCN ha desarrollado mecanismos innovadores en la prestación de los servicios, los cuales pueden ser consultados y solicitados mediante nuestra oficina virtual <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a>, además hemos implementado la firma digital la cual disminuye el tiempo de espera del producto final.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina Virtual <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> <li>- Implementación Firma Digital</li> </ul> <p>Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios que ofrecemos por diferentes medios como la Pagina Web, Oficina Virtual, Brochure, Barnners, Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web: <a href="https://catastro.gob.do/">https://catastro.gob.do/</a></li> <li>- Oficina Virtual: <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacio">https://www.facebook.com/CatastroNacio</a></li> </ul>	<p>No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a> ; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a> - Brochure - Banners	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación</p>	<p>Realizamos coordinación de los procesos institucionales alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo y plasmados en el Plan Estratégico Institucional u el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional: <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- Plan Operativo Anual: <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/974-plan-operativo-anual-poa">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/974-plan-operativo-anual-poa</a></li> <li>- CONVENIO DE COLABORACION DIGECOG-DGCN (AGOSTO 2021)</li> <li>- Plan de Acción PROGEF</li> </ul> <p>Hemos desarrollado un sistema de trabajo compartido con socios claves como el firmado con la Suprema Corte de Justicia para el intercambio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>de Datos de la Jurisdicción Inmobiliaria y el Acuerdo entre Catastro – Bienes Nacionales – Contabilidad Gubernamental sobre los trabajos realizados en los levantamientos de inmuebles del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo Catastro – Suprema Corte de Justicia</li> <li>- Acuerdo DGCN – BN – DIGECOG</li> </ul> <p>En el marco del Programa de Apoyo a la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) se creó una mesa técnica para el seguimiento y la resolución de conflictos, con la coordinación del Ministerio de Hacienda.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción PROGEF</li> <li>- Matriz de Monitoreo PROGEF</li> <li>- Comunicación conformación Mesa Técnica PROGEF</li> <li>- Listados de Asistencia</li> </ul> <p>Hemos implementado la Evaluación de Desempeño por resultados alineados al Plan Operativo Anual, de esta manera cada colaborador recibe incentivos por el cumplimiento de las metas propuestas los cuales están establecidos en el Procedimiento de Compensaciones y Beneficios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño por Resultados</li> <li>- Matriz de Cumplimiento Acuerdos por Desempeño</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PRO-RH-002 Procedimiento De Compensaciones Y Beneficios</li> </ul> <p>Hemos acordado estándares de transferencia de datos y servicios compartidos, maneja todos sus registros del gasto institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional, además acordamos con CARNET la implementación del pago de servicios con tarjeta de crédito y débito, así como el acuerdo con la Tesorería Nacional para la recaudación por la pasarela de pago del sistema SIRITE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF</li> <li>- Contrato CARNET – DGCN</li> <li>- Convenio Tesorería – DGCN</li> </ul> <p>I</p> <p>Utilizamos asociaciones en diferentes niveles de gobierno, mantenemos un acuerdo con el Ayuntamiento Municipal del Bani, así como con DIGECOG y Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio DGCN – Ayuntamiento Municipal de Bani.</li> <li>- Acuerdo de Cooperación Institucional DGCN - BN – DIGECOG.</li> <li>- ACUERDO DE COOPERACION MOPC Y DGCN</li> </ul>	

**CRITERIOS DE RESULTADOS**

**CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.****I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En nuestra más reciente encuesta de Satisfacción el 81.20% de los ciudadanos/clientes encuestados opinaron de manera positiva en cuanto a la satisfacción general de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>En la DGCN orientamos al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, en la más reciente Encuesta de Satisfacción a Usuarios el 84.76% (Empatía) se consideró satisfecho con la atención recibida.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>La opinión de los ciudadanos/clientes es muy importante para mejorar los procesos de trabajo y toma de decisiones por medio de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios y el buzón de sugerencias, analizamos sus inquietudes y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Interacción en Redes sociales.</li> <li>- Matriz de seguimiento Buzón de Quejas sugerencias.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Transparentamos la información proporcionada por la organización realizando publicaciones de los informes de resultado en nuestro portal de transparencia, en los resultados de la Encuesta de satisfacción a usuarios en la Dimensión de Empatía el 84.62% valoro clara y comprensible la información proporcionada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/">https://catastro.gob.do/transparencia/</a></li> </ul> <p>La integridad forma parte de nuestros valores institucionales, por ello medimos la confianza generada en los ciudadanos/clientes. En la Encuesta de Satisfacción en el apartado de Fiabilidad el 82.91 valoro como positiva la confianza generada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El 82.91% de los consultados en la Encuesta de Satisfacción a Usuarios se considero satisfecho con la confianza brindada en el trámite solicitado.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>Los encuestados opinaron en un 90.6% que el acceso a los servicios físicos y digitales de la institución es favorable y el 88.89% valora como positivo el horario de servicio. Contamos con accesibilidad al transporte público, fácil acceso a personas con discapacidad y horarios de servicios establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Mapa de Ubicación de Sede central</li> <li>- Publicación de horarios y servicios.</li> </ul> <p>En la Encuesta de satisfacción a Usuarios el 76.07% se consideró satisfecho con el tiempo de respuesta y el 81.20 valoro como positiva la calidad del servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En las mediciones realizadas se evidencia que diferenciamos los servicios teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos/clientes según su Edad, Genero o condición de discapacidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>Iniciamos la prestación de servicios por nuestra oficina virtual y hemos implementado la Firma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Digital para agilizar el tiempo de entrega. Los resultados de las mediciones arrojan que aumentó de un 4.5% en 2020 a un 34.1% según los resultados de la última encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Reportes de solicitudes del sistema.</li> </ul> <p>Realizamos mediciones sobre la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la agilidad de la institución en la prestación de los servicios, según los últimos resultados el 80.1% se siente satisfecho con la capacidad de respuesta de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul> <p>Hemos implementado el proceso de digitalización de nuestros servicios, en la última encuesta el 34.1% dijo que utiliza nuestra oficina virtual para realizar solicitudes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Los tiempos de espera están establecidos en la descripción de los servicios, en la última encuesta de satisfacción, la valoración del tiempo de espera fue 80.34% favorable, para la prestación de los servicios fue de un 76.07% favorable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios</li> </ul> <p>En el primer trimestre de 2022 recibimos 2 quejas o sugerencias las cuales se les dio respuestas dentro del tiempo establecido por el Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de control de No conformidades.</li> <li>- Informe de resultado de las quejas recibidas a través del 311.</li> </ul> <p>Los resultados de las mediciones nos muestran que un 81.20% considera que cumplimos con los estándares de calidad en la prestación del servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Informes mensuales y estadísticos.</li> </ul> <p>Los resultados de la última encuesta nos muestran que un 81.20% considera que cumplimos con los estándares de calidad en la prestación del servicio y las Mediciones realizadas en el Sistema de Información Catastral (SIC) nos muestran que el servicio a comprometer en la Carta Compromiso (Pendiente de Aprobación por el MAP) se ha entregado con un 99% de efectividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>La carta compromiso se encuentra en proceso de revisión por parte del MAP.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Reporte de Estadística de tiempo de prestación de servicios catastrales.</li> </ul>	

## 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>La institución cuenta con diferentes canales de comunicación y realizamos mediciones sobre la cantidad de usuarios que los utilizan, en la última encuesta el 34.1% dijo que utiliza nuestra oficina virtual para realizar solicitudes de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios.</li> <li>- Correo institucional: <a href="mailto:contacto@catastro.gob.do">contacto@catastro.gob.do</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php">https://catastro.gob.do/index.php</a></li> <li>- Redes Sociales: <a href="https://www.facebook.com/CatastroNacional">https://www.facebook.com/CatastroNacional</a>; <a href="https://twitter.com/CatastroRD">https://twitter.com/CatastroRD</a>; <a href="https://www.instagram.com/catastrord/">https://www.instagram.com/catastrord/</a></li> <li>- Mural</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul> <p>Las informaciones relevantes de nuestra institución se encuentran disponibles en nuestro portal de transparencia, además realizamos mediciones sobre la calidad de la disponibilidad y precisión de la información en la que un 84.62%. la valora como positiva.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/">https://catastro.gob.do/transparencia/</a></li> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios.</li> </ul> <p>Tenemos disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, nuestros Planes Estratégico y Operativo se encuentran en nuestro portal de transparencia, además de las estadísticas de los resultados del rendimiento por cada año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas</a></li> </ul> <p>Hemos realizado los esfuerzos para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, en el último Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia alcanzamos una calificación de 84.7%, los datos abiertos institucionales están disponibles en nuestro portal de transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos</a></li> </ul> <p>Las mediciones realizadas nos muestran que un 88.9% se siente satisfecho con el horario de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios.</li> </ul> <p>Los tiempos de espera están establecidos en la descripción de los servicios, en la última encuesta de satisfacción, la valoración del tiempo de espera fue 80.34% favorable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los tiempos para la prestación de los servicios están establecidos, en la última encuesta de satisfacción, la valoración fue 76.07% favorable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están establecidos por resoluciones administrativas, los mismos están disponibles en nuestra oficina virtual y nuestro mural institucional, además realizamos publicaciones en nuestras Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> <li>- Resolución de tasas por servicios No. 001-14</li> <li>- Resolución Tasa por Servicios de Avalúos No. 006-17</li> </ul>	<p>No tenemos mediciones sobre la opinión de los usuarios sobre el costo de los servicios</p>
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La valoración de la información proporcionada a los usuarios alcanzo un 80.34% de satisfacción, tenemos disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos</p>	<p>La Carta compromiso al Ciudadano se encuentra en fase de revisión por el MAP</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	servicios, a través de nuestro portal institucional. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/index.php/servicios">https://catastro.gob.do/index.php/servicios</a></li> <li>- <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.  2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La DGcN involucra a cada uno de sus colaboradores, así como también a los clientes los cuales son considerados para el aporte o mejora en los procesos, tomando como base los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios y las oportunidades de mejoras propuestas en las reuniones de la revisión por la Dirección y la encuesta de clima laboral, estos insumos tienen como objetivo medir el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción de las partes interesadas. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuestas de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Resultados Encuestas de Clima Laboral.</li> <li>- Buzón de Quejas y sugerencias.</li> </ul>	Crear indicador para medir el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de productos y servicios.  No tenemos evidenciadas la implementación de sugerencias.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Realizamos mediciones sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, en el primer trimestre del año 2022 un 23% de las solicitudes se recibieron vía nuestra oficina virtual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes Estadística de Solicitudes (SIC).</li> </ul> <p>En la Encuesta de Satisfacción a Usuarios tomamos en cuenta al cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social, El 42% de los solicitantes son hombres, el 51% mujeres y el 7% decidió no decirlo. De esta cantidad de encuestados existe una gran diversidad de edades, nivel educativo y situación social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a usuarios.</li> </ul>	<p>No hemos revisado el alcance de las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen de los grupos de interés.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Iniciamos la prestación de servicios por nuestra oficina virtual y hemos implementado la Firma Digital para agilizar el tiempo de entrega. Los resultados de las mediciones arrojan que aumentó de un 4.5% a un 34.1% según los resultados de la última encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Reportes de solicitudes del sistema</li> <li>- Reporte de medición de interacciones por redes sociales</li> <li>- Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>Hemos realizado los esfuerzos para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, en el último Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia alcanzamos una calificación de 84.7%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos</a></li> <li>- Reporte de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.</li> </ul>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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).	<p>En la Última medición a los Ciudadanos/clientes el 81.20 valoro como positivo el rendimiento institucional y en la encuesta de clima laboral realizada en 2021, el 95% de los empleados valoraron de manera positiva la imagen general de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral.</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Involucramos a las personas de la organización en la toma de decisiones y el conocimiento de la misión visión y valores, en la última encuesta de Clima Laboral, en el apartado de Mejora y Cambio el 71.14 de los colaboradores dice participar en la elaboración e implementación de mejoras, además el 91.27% conoce la Misión, Visión y Valores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral</li> <li>- Jornadas de socialización,</li> <li>- Formulario de recepción y conocimiento del manual de inducción.</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los resultados de la última encuesta de Clima Laboral muestran que el 83% de los colaboradores participa en la Mejora y el Cambio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la	<p>El 95% de los colaboradores tienen conocimiento de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Clima Laboral</li> </ul> <p>Realizamos la retroalimentación de los resultados de las consultas, en la última encuesta el 79% de los colaboradores ve como positivo el impacto de la difusión de los resultados. Además tenemos un foro abierto, formularios para realizar quejas, mecanismos de consulta y dialogo, .</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> <li>- <a href="http://intranet.dgcn.local/">http://intranet.dgcn.local/</a></li> <li>- correo institucional</li> </ul> <p>Hemos realizado labores de responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en jornadas de: Reforestación, Alfabetización, vacunación.</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La organización está enfocada en los cambios y la innovación, los resultados en el apartado de Mejora y cambio de la encuesta de clima laboral arrojaron un 83% de positividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> </ul> <p>El uso de los medios digitales tiene un alto impacto en nuestra institución, así lo muestra los resultados de la encuesta de clima laboral en el apartado de Uso de la Tecnología el cual tiene un 87% de positividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	En el apartado de Normatividad y Proceso, el 91.94% de los colaboradores valora como positivo la implementación de propuestas de solución para simplificar y agilizar la prestación del servicio. <b>Evidencia:</b> - Resultados Encuesta de clima laboral	

## 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>En el apartado de Liderazgo y Participación medimos la Capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, con un resultado favorable de 91%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> <li>- Resultados de la encuesta liderazgo</li> </ul> <p>Hemos diseñado y gestionado los distintos procesos para la mejora en la prestación de servicios, el al apartado de Normatividad y Procesos el 91% de los colaboradores ve como positiva su implementación. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> <li>- <a href="http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/">http://intranet.dgcn.local/Documentacion/Documentaciones.aspx/</a></li> </ul> <p>En nuestro Manual de Cargos están establecidas las tareas de cada colaborador y con el Procedimiento de Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias establece las políticas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <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>para monitorear el cumplimiento de las metas establecidas. Además, el 91.95% dice que puede desarrollar las funciones asignadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral</li> <li>- Manual de Descripción de Puestos</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia</li> <li>- Acuerdos por resultados.</li> </ul> <p>Hemos establecido la gestión del conocimiento mediante la implementación del Plan de capacitación y realizamos mediciones sobre su efectividad, en la última encuesta de Clima Laboral, el apartado Capacitación Especializada y Desarrollo fue valorado con un 88% de positividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación</li> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul> <p>El 87 % del personal de la DGCN presenta una tendencia positiva en cuanto a los métodos utilizados para realizar la comunicación interna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> <li>- <a href="http://intranet.dgcn.local/">http://intranet.dgcn.local/</a></li> <li>- Correo Institucional</li> </ul> <p>En nuestra institución se reconoce y recompensan los esfuerzos individuales o de grupos de empleados cuando logran las metas establecidas cumpliendo con los estándares de calidad requeridos, hemos implementado la Política de Reconocimiento Laboral, la cual sirve de base</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>para el Procedimiento de Evaluación de Desempeño por Resultados, en ese sentido nuestros colaboradores valoraron positivamente con un 86% la metodología utilizada para el Reconocimiento Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> <li>- DGCN-POL-RH-006 Programa Reconocimiento Laboral.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-005 Evaluación Del Desempeño Por Resultados Y Competencia.</li> </ul> <p>La innovación es uno de nuestros valores institucionales, por lo cual prestamos mucha atención a las oportunidades de mejoras en los procesos, El 83% de nuestros colaboradores valoro como positivo el apartado de Mejora y Cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	

### 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>l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Mantenemos un buen ambiente de trabajo manteniendo una cultura de colaboración institucional, el 92% de nuestros colaboradores valora como positiva la Calidad de Vida Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La calidad de vida de nuestros colaboradores es muy importante para nosotros, por eso hemos establecido políticas con enfoque a los problemas sociales que pudieran tener, en ese sentido el 77% valora como positivo el apartado de Balance Trabajo y Familia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> <li>- DGCN-POL-RH-001 Política De Trabajo, Licencia Y Permisos.</li> <li>- DGCN-PRO-RH-008 Licencias Y Permisos.</li> </ul> <p>El 94% valora como positiva la Relación con los Empleados, Colegas y Colaboradores y el 70.47% la equidad de oportunidades de acuerdo con la última Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul> <p>En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional el 92% valora como positiva la calidad de vida laboral y el 87% entiende que la Disponibilidad de recursos es adecuada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La pandemia no fue una excusa para nosotros, implementamos nuestro Plan de capacitaciones Institucional, identificando las brechas existentes para desarrollar sistemáticamente las competencias de nuestros colaboradores. El Servicio Profesional de Carrera tiene un 69% de aprobación y el 88% valoro como positivo el apartado de Capacitación Especializada y Desarrollo, en la última Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> <li>- Plan de Capacitaciones Institucional</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 92.62% de nuestros colaboradores dice sentirse motivado por sus líderes a realizar cambios innovadores en sus áreas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El 88% valoro como positivo el apartado de Capacitación Especializada y Desarrollo, en la última Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de clima laboral.</li> <li>- Plan de Capacitaciones Institucional</li> </ul>	

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

## I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La DGCN cuenta con un reporte anual que mide el Nivel de Absentismo, el cual para el 2021 fue de un 0.71%. Para lo que va del año 2021, el nivel de rotación es de 30%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte Anual Departamento de RRHH</li> </ul> <p>Nuestros colaboradores están comprometidos con la mejora continua, periódicamente participan en actividades de mejora como la Encuesta de Clima laboral en la que participaron 363 empleados para un 97.8% de la matrícula total.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado encuesta Clima Laboral</li> <li>- Reporte Anual Departamento de RRHH</li> </ul> <p>La institución en su interés de disminuir los dilemas éticos ha trabajado, tanto con la difusión y socialización de su Código de Ética interno, el cual se encuentra alineado a la DIGEIG, a las pautas establecidas por el MAP y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la Republica. Además. En el año 2021 no se presentaron casos de dilemas aticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Informe Comité de Ética Institucional</li> </ul>	<p>No tenemos mediciones sobre la frecuencia de la participación voluntaria a actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Tenemos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y responder a sus necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de participación en capacitaciones</li> <li>- Matriz de Control de no Conformidades</li> <li>- Resultados de Encuestas de Clima Laboral.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la DGCN se realiza el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño y las Evaluaciones de Desempeño por Resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño</li> <li>- Evaluaciones de Desempeño</li> <li>- Informe general de Evaluación por Resultados.</li> </ul> <p>En la DGCN creemos en la innovación, por ella fomentamos el uso de herramientas digitales para la gestión de la información y la comunicación, el la Encuesta de Clima Laboral el apartado de Uso de</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>la Tecnología alcanzó un resultado positivo de un 87%, así como en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico tenemos un 89.14% de implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de Encuesta de Clima Laboral</li> <li>- Resultados Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico: <a href="https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54">https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54</a></li> </ul> <p>Tenemos indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades, para el año 2021 se realizaron <b>XX</b> cantidad e capacitaciones en las que participaron <b>XXX</b> colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones Anual</li> <li>- Convocatoria a Capacitaciones</li> <li>- Listado de Participantes</li> </ul> <p>Anualmente realizamos acciones de reconocimiento individual y de equipos, estos se encuentran normatizados institucionalmente por la Política de Reconocimiento Laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de reconocimientos otorgados Anualmente</li> <li>- Política Programa de Reconocimiento Laboral.</li> <li>- Correos de Felicitaciones.</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

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

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</p>		<p>No hemos realizado actividades que impacten la calidad de vida de los ciudadanos.</p>
<p>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>No hemos realizado actividades que impacten la calidad de vida de los ciudadanos</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>No hemos realizado actividades que impacten la calidad de vida de los ciudadanos</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 evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético,</p>		<p>No se evidencia medición del impacto en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>No se evidencia medición del enfoque hacia cuestiones medioambientales</p> <p>No se evidencia medición del impacto de la Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</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>Nuestra institución está comprometida con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, hemos elaborado el Plan, la Política y el Procedimiento de Gestión ambiental, que nos dan las directrices para un uso responsable de recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PPCM- AYF-001 Plan De Protección Y Cuidado Al Medio Ambiente.</li> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental.</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental.</li> <li>- Informe de Monitoreo del Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>La DGCN representada por su máxima autoridad participa periódicamente en la entrega de títulos de propiedad, en su rol de miembro de la comisión permanente de titulación, además realizamos socializaciones de los Índices de Precios por Metro cuadrado de Terreno, con los distintos sectores y la sociedad civil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas de Prensa de entrega de Títulos.</li> <li>- Convocatorias a Socialización de Índices de Precios.</li> </ul> <p><b>Hemos realizado x números de Notas de prensa y la participación de la MA en una entrevista radial.</b></p> <p><b>Evidencia: Informes de Comunicaciones</b></p>	<p>No tenemos evidencia</p>
<p>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>Promovemos el intercambio productivo de conocimiento e información a través de charlas y talleres con diferentes instituciones (MOPC, BN, MH). Así como socializaciones de los Índices de Precios por Metro cuadrado de Terreno, con los distintos sectores y la sociedad civil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No tenemos evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de participación</li> <li>- Convocatorias a Talleres.</li> <li>- Convocatorias a Socialización de Índices de Precios.</li> </ul> <p>Ejecutamos actividades para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes a los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Participantes</li> <li>- Convocatorias</li> <li>- Simulacros.</li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>Comprometidos con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, hemos elaborado el Plan, la Política y el Procedimiento de Gestión ambiental, que nos dan las directrices para un uso responsable de recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DGCN-PPCM- AYF-001 Plan De Protección Y Cuidado Al Medio Ambiente.</li> <li>- DGCN-POL-AYF-001 Política De Gestión Ambiental.</li> <li>- DGCN-PRO- AYF-003 Procedimiento Gestión Ambiental.</li> <li>- Informe de Monitoreo del Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente.</li> </ul>	

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>En el periodo enero – marzo recibimos 6,373 solicitudes de servicios de las cuales 5,861 fueron procesadas en tiempo y forma para un 92% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Estadística de Prestación de Servicios Catastrales (SIC).</li> </ul> <p>En el periodo enero – marzo procesamos un total de 6,040 solicitudes, las cuales favorecen a los ciudadanos para la obtención del Bono Vivienda, el pago del Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria y el establecimiento de estaciones de combustible. Además, en este trimestre se realizó el registro de 14,770 nuevas unidades catastrales para un total de 187,643, esto proporciona al Estado conocer las características físicas, jurídicas y económicas de estos inmuebles lo que facilita la planificación de políticas públicas que benefician a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Estadística de Prestación de Servicios Catastrales (SIC).</li> <li>- Reporte de Unidades Catastrales (SIC)</li> </ul> <p>Realizamos el monitoreo del cumplimiento de los acuerdos y contratos que vigentes de la institución como son el Acuerdo firmado con el</p>	<p>No tenemos evidencias</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Ayuntamiento del Municipio de Bani, el cual tiene como resultado la elaboración de la cartografía de más de 200 manzanas físicas y el inventario de más de 2,000 inmuebles, también podemos mencionar el acuerdo DGCN - BN – DIGECOG con el que se ha logrado inventariar más de 1,800 inmuebles propiedad del Estado Dominicano con un valor de RD\$ 75,442,435,484.71</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos.</li> <li>- Reporte de Unidades Catastrales (SIC).</li> <li>- Matriz de monitoreo PROGEF.</li> </ul> <p>Se han realizado auditorias por parte del Ministerio de Hacienda y la Cámara de Cuentas, a fin de corroborar el cumplimiento de las normas y metas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Auditoría Cámara de Cuentas</li> <li>- Informe de Auditoría Campusano &amp; Asociados (Ministerio de Hacienda)</li> </ul> <p>La prestación de servicios por nuestra oficina virtual y la implementación de la Firma Digital para agilizar el tiempo de entrega a generado buenos resultados. Las mediciones arrojan hubo un aumento de un 4.5% a un 34.1% según los resultados de la última encuesta de Satisfacción a Usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Reportes de solicitudes del sistema.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La DGCN obtuvo una calificación de un 89.14%, en el primer trimestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2022), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54">https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54</a></li> <li>- Informes de resultado (OAI)</li> <li>- Implementación de las NORTIC (A2, A3, E1).</li> </ul>	

**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>La DGCN trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/category/1354-ejecucion-presupuestaria">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/category/1354-ejecucion-presupuestaria</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/1494-informes-poa">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo/category/1494-informes-poa</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/recursos-humanos/nomina">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/recursos-humanos/nomina</a></li> <li>- <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul> <p>La prestación de servicios por nuestra oficina virtual y la implementación de la Firma Digital para agilizar el tiempo de entrega a generado buenos resultados. Las mediciones arrojan hubo un aumento de un 4.5% a un 34.1% según los resultados de la última encuesta de Satisfacción a Usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios.</li> <li>- Reportes de solicitudes del sistema.</li> </ul> <p>Realizamos el monitoreo del cumplimiento de los acuerdos y contratos que vigentes de la institución como son el Acuerdo firmado con el Ayuntamiento del Municipio de Bani, el cual tiene como resultado la elaboración de la cartografía de</p>	<p>No tenemos evidencias</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>más de 200 manzanas físicas y el inventario de más de 2,000 inmuebles, también podemos mencionar el acuerdo DGCN - BN – DIGECOG con el que se ha logrado inventariar más de 1,800 inmuebles propiedad del Estado Dominicano con un valor de RD\$ 75,442,435,484.71</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos.</li> <li>- Reporte de Unidades Catastrales (SIC).</li> <li>- Matriz de monitoreo PROGEF.</li> </ul> <p>Con el desarrollo de Oficina Virtual hemos facilitado la solicitud de todos los servicios que brinda la institución, focalizados a través de un sistema que permite la atención permanente, menor tiempo de respuesta, reducción de uso de papel, mejor seguridad de la información, entre otros beneficios. Además, por medio a la intranet institucional se pueden hacer consultas de normas, políticas y procedimientos, como realizar solicitudes de material y de servicios informáticos, lo que facilita la operación y reduce los costos institucionales de material.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://servicios.catastro.gob.do/">https://servicios.catastro.gob.do/</a></li> <li>- <a href="http://intranet.dgcn.local/Index.aspx">http://intranet.dgcn.local/Index.aspx</a></li> <li>- Implementación de Office 365</li> </ul> <p>En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 80.50%: <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/91</a></li> </ul>	<p>Está programada la realización de una auditoría interna para el mes de junio</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- iTICge: 89.14% (Posición 38 del ranking): <a href="https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54">https://sisticge.dominicana.gob.do/detalle.php?id=54</a></li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 99%</li> <li>- Gestión Presupuestaria: 99%</li> <li>- NOBACI: 52.08% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución.</li> <li>- SISCOMPRAS: 97.84%</li> </ul> <p>Hemos recibido por parte de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las certificaciones de cumplimiento de las siguientes NORTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano (NORTIC A2).</li> <li>- Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3).</li> <li>- Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A4).</li> <li>- Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC EI).</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Nuestra gestión financiera esta Alineada con los Objetivos estratégicos, desde la Formulación del presupuesto y la elaboración del POA y Plan de Compras. En el informe de Autoevaluación Anual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>de Desempeño Presupuestario 2021 tuvimos un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 99%, logreando el 100% de las metas programadas para este periodo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> <li>- Informe de Autoevaluación Anual del Desempeño Presupuestario 2021.</li> </ul> <p>En la DGCN se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</a></li> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras">https://catastro.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras</a></li> </ul>	

**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.